



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Työtyytyväisyys Yritys X:ssä

Poropudas, Lona

2011 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

Työtyytyväisyys Yritys X:ssä

Lona Poropudas
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2011

Lona Poropudas

Työtyytyväisyys Yritys X:ssä

Vuosi 2011

Sivumäärä 73

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaiset asiat vaikuttavat henkilöstön työtyytyväisyyteen.

Tutkimus suunniteltiin Herzbergin kahden faktorin teorian ympärille. Herzbergin kahden faktorin teoriassa (1966) työtyytyväisyyttä käsitellään kahdella ulottuvuudella, työtyytyväisyydellä ja tyytymättömyydellä. Teorian keskeinen havainto on, että työtyytyväisyyteen vaikuttavat kahdenlaiset tekijät; tekijät, jotka ollessaan hyvin hoidettuja, lisäävät työtyytyväisyyttä, ja tekijät, jotka ollessaan hyvin hoidettuja, eivät sinällään lisää työtyytyväisyyttä, mutta huonosti hoidettuna vähentävät työtyytyväisyyttä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa työtyytyväisyyskysely Yritys X:lle. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisen menetelmin ja tutkimusaineistoa kerättiin sähköisen kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake sisälsi 50 monivalintakysymystä ja se lähetettiin 14 hengelle. Kyselyyn vastasi kolmesta henkeä Helsingistä, Turusta ja Tampereelta.

Tutkimuksen avulla saatiin tietoa Yritys X:n henkilöstön työtyytyväisyydestä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että Yritys X:n henkilöstö on tyytyväinen itse työhön ja sen sisältöön. Tyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä ovat: vaikutusmahdollisuus työhön, motivaatio, yksikön ja konsernin tavoitteiden tunteminen, viihtyisä työympäristö, työn kiinnostavuus sekä työn haasteellisuus. Tyytymättömyyttä aiheuttivat eniten työn ulkoiset tekijät, kuten työpisteen melutaso, virkistystoiminta, tiedonkulku ja työn vaatima lisäkoulutus.

Asiasanat: motivaatio, työmotivaatio, työtyytyväisyys

Lona Poropudas

A Study on Job Satisfaction at Company X

Year	2011	Pages	73
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to find out which factors affect the job satisfaction of the personnel.

The research was based on the Herzberg's Two Factors Theory (1966), which deals with job satisfaction in two dimensions, job satisfaction and job dissatisfaction. The factors that add job satisfaction are called motivation factors and the factors that add to the job disaffection are called hygiene factors.

The purpose of this thesis was to carry out a job satisfaction enquiry for Company X. The empirical section was conducted by using a quantitative research and the data was collected through a questionnaire. The inquiry included 50 questions and was presented to 14 employees. 13 employees from Helsinki, Turku and Tampere answered the questionnaire.

The research revealed information about the work satisfaction of the personnel at Company X. The results of the study showed that the employees are generally happy with the job itself and its content. The factors increasing the job satisfaction are the possibility to influence one's work, motivation, knowing the goals of the unit and the concern, comfortable work environment, interesting and challenging work. The employees are unhappy; however, with hygiene factor such as the noise level of the work place, recreational actions, flow of information and further work training.

Key words: job satisfaction, motivation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
1.1	Tutkimusongelma- ja kysymykset	7
1.2	Tutkimusmenetelmät	8
1.3	Aiheen rajaus	8
2	TYÖTYTYVÄISYYS	9
2.1	Motivaatio	9
2.2	Motivaatioteorioita	10
2.3	Työmotivaatio	12
2.4	Työtyytyväisyys.....	13
2.5	Sitoutuminen	13
3	HERZBERGIN KAHDEN FAKTORIN TEORIA.....	14
3.2	Työ ja yksityiselämä	15
3.3	Työssä menestyminen ja viihtyminen	15
3.4	Työn luonne ja sisältö	16
3.5	Vastuu ja itsenäisyys	16
4	HYGIENIAATEKIJÄT	16
4.1	Työympäristö.....	17
4.2	Esimiestyö ja johtaminen	17
4.3	Viestintä	17
4.4	Sosiaaliset suhteet	17
4.5	Työstressi	18
5	YRITYS X:N TYÖTYTYVÄISYYSKYSELY	19
5.1	Kohdeorganisaatio	19
5.2	Käytännön toteutus	19
5.3	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiteetti	20
5.4	Tutkimuksen eettisyys.....	20
5.5	Työtyytyväisyyskysely	21
6	TUTKIMUSTULOKSET	21
6.1	Työ itse	23
6.2	Vastuu	25
6.3	Motivaatio	26
6.4	Työn luonne ja sisältö	29
6.5	Työympäristö.....	30
6.6	Sosiaaliset suhteet	33
6.7	Yritys	36
6.8	Johtaminen ja esimiestyö	39

6.9	Viestintä	43
6.10	Työstressi	44
6.11	Työssä oppiminen	45
7	TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET JA POSITIIVISET TEKIJÄT	47
8	KEHITYSEHDOTUKSET	48
9	JATKOTOIMENPITEET	50
9.1	Henkilöstön ajatukset	50
9.2	Oman oppimisen arviointi	52
	LÄHTEET	53
	KUVAT	55
	LIITTEET	57

1 Johdanto

Ainoastaan tyytyväinen ja hyvinvoiva henkilöstö pystyy työskentelemään tehokkaasti, oppimaan ja kehittymään sekä tuottamaan luovia ratkaisuja ja uusia innovaatioita. Työn, työympäristön sekä yksilön voimavarojen sekä odotusten tasapaino on kahden asian summa, jossa hyödyn saa niin työntekijä kuin työnantajakin (Viitala 2007, 212). ”Henkilöstö on kiistatta yrityksen tärkein voimavara ja tämän takia henkilöstöasioiden hoitaminen tulisi olla yrityksen ykkösasioita” (Helsilä 2002,16).

Talousteorian mukaan tavoittelemme kaikki hyvinvointia ja tämä koskee niin yksilöitä, yrityksiä kuin muitakin organisaatioita ja koko yhteiskuntaa. Viimeaikaiset tutkimukset sekä keskustelut korostavat hyvän työympäristön positiivista yhteyttä taloudellisuuteen ja tuottavuuteen. Tämän todisti myös työministeriön ja Helsingin yliopiston tutkija Juha Antila, tekemässään tutkimuksessaan lähes 3000 palkansaajalle vuosina 2003 ja 2004. Antilan tutkimuksen mukaan työn sisällön mielekkyys on tärkein asia ja mielekkääksi työn tekee se, että työolosuhteet ovat kunnossa eli esimiehellä on tehtävät hallussaan ja työn sisältö on järkevää. Suuren suuri palkkapussi ei ole niin tärkeässä asemassa, jos työssä on se ”oma juttu” (Antila, 2006).

Tässä opinnäytetyössä perehdytään tekijöihin, jotka vaikuttavat henkilöstön työtyytyväisyyteen ja toteutetaan Yritys X:lle työtyytyväisyyskysely. Opinnäytetyön tavoite on antaa kohdeyritykselle selvitys henkilöstön työtyytyväisyyden nykytilasta ja selvittää, mitkä asiat ovat kohdillaan ja mitä asioita tulisi kehittää.

Opinnäytetyö lähti liikkeelle omasta mielenkiinnostani aihetta kohtaan suorittaessani harjoittelua Yritys X:ssä ja esimieheni kannustamana päädyin valitsemaan aiheen Työtyytyväisyys Yritys X:ssä.

1.1 Tutkimusongelma- ja kysymykset

Tutkimusongelma on ”kuinka Yritys X:n henkilöstö kokee työtyytyväisyyden?” Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Yritys X:n henkilöstön mielipiteet työtyytyväisyydestä ja työtyytyväisyyskyselyn tulee vastata seuraaviin kysymyksiin:

- Miten henkilöstö kokee työtyytyväisyyden Yritys X:ssä?
- Kokeeko henkilöstö saavansa vastuuta?
- Saako henkilöstö tarpeeksi työnsä vaatimaa koulutusta?
- Mitä työtyytyväisyyden osa-alueita tulisi kehittää?

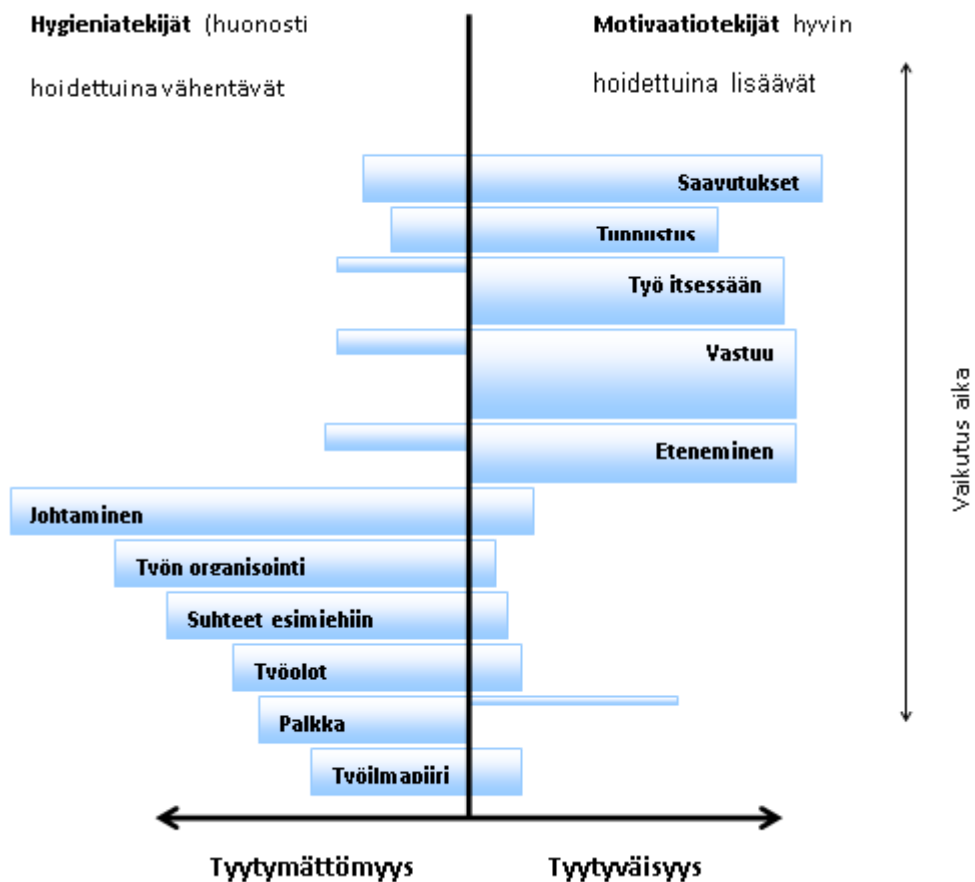
1.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusaineistoa kerättiin sähköisen kyselylomakkeen avulla, joka lähetettiin Yritys X:n 14 toimihenkilölle pois lukien johtoryhmä eli toimitusjohtaja, markkinointipäällikkö ja logistiikkapäällikkö. Henkilöstöön kuuluu myyntineuvottelijoita, avainasiakaspäälliköitä, tilauskirjoittajia, sisustussuunnittelija ja sisustusarkkitehti. Kysely toteutettiin kvantitatiivisin eli määrällisin menetelmin. Yritys X:n Suomen myyntikonttorien henkilöstö käsittää alle kaksikymmentä henkeä, joten kyselyyn valittavien henkilöiden määrä on pieni ja on todella tärkeää saada joka ikinen vastaamaan kyselyyn.

Työtyytyväisyyskysely sisälsi 50 monivalintakysymystä ja ne suunniteltiin Herzbergin (1966) kahden faktorin teorian pohjalta. Asteikkokysymykset kyselyssä voidaan jakaa 11 osaluokkaan, joita ovat: työ itse, vastuu, motivaatio, työn luonne ja sisältö, työympäristö, sosiaaliset suhteet, yritys, johtaminen ja esimiestyö, viestintä, työstressi ja työssä oppiminen.

1.3 Aiheen rajaus

Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys pohjautuu Herzbergin kahden faktorin teoriaan (kuva 1), jonka mukaan työtyytyväisyys käsittää kaksi ulottuvuutta; työtyytyväisyyden ja tyytymättömyyden. Työtyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä kutsutaan motivaatiotekijöiksi ja tyytymättömyyttä lisäävät tekijät ovat hygieniatekijöitä. Motivaatiotekijöitä ovat työ itse, työssä menestyminen ja viihtyminen, työn luonne ja sisältö sekä vastuu ja itsenäisyys. Hygieniatekijöitä ovat puolestaan työympäristö, esimiestyö ja johtaminen, viestintä ja sosiaaliset suhteet.



Kuva 1: Herzbergin kahden faktorin teoria (mukaillen Herzberg 2003, 90)

Tässä tutkimuksessa rajataan pois työterveyshuolto, työsuojelu sekä työturvallisuus, vaikka ne kuuluvatkin työhyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden piiriin.

2 TYÖTYTYTYVÄISYYS

Työtyytyväisyys ja työmotivaatio käsitetään usein sukulaiskäsitteiksi, mutta Peltosen ja Ruohotien (1992,22) mukaan tyytyväisyys tulkitaan olevan seuraus suorituksen palkitsemisesta, kun taas motivaatio on riippuvainen esimerkiksi palkkioita koskevista odotuksista.

2.1 Motivaatio

Motivaatio sanan kantasana on motiivi, joka sivistyssanakirjan mukaan tarkoittaa syytä jonkin tekemiseen (Suomisanakirja 2011). Motivaatio on toiminnan syyke ja se suuntaa ja virittää suoritukseen, joka onnistuu valmiuksista riippumatta (Viitala 2004, 150- 152). Motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Sisäisesti motivoituneen toiminnan tyydytys

tulee itse tekemisestä, eikä ulkoisista palkkioista. Sisäisesti motivoitunutta toimintaa ovat muun muassa tutkiminen, etsiminen ja haasteellinen toiminta (Viitala 2004, 150- 152).

Sisäisesti motivoitunut ihminen saa tyydytystä tekemisen ilosta ja palkkioina toimivat työn sisältö, monipuolisuus, haastavuus, ja mielekkyys. Sisäiset tekijät ovat tarvehierarkian yläpäästä ja ne liittyvät ihmisen itsensä toteuttamisen, kehittämisen ja pätemisen tarpeeseen. Sisäisesti motivoitunut ihminen on halukas oppimaan uutta, kehittymään ja tekemään merkityksellistä työtä (Viitala 2004, 150- 152).

Ulkoiset motivaatiotekijät tulevat ihmisen ulkopuolelta, eikä ihminen pysty niihin itse vaikuttamaan. Ulkoisia motivaatiotekijöitä ovat palkka, kannustus, palaute, ulkopuolinen tuki ja osallistumismahdollisuudet. Ulkoiset palkkiot ovat kestoaltaan lyhytvaikutteisia, ja kun ne on saavutettu, on oletettavissa, että motivaatio hiipuu. Ulkoiset motivaatiotekijät tyydyttävät alemman tason tarpeita, joita ovat yhteenkuuluvuuden tarpeet ja turvallisuuden tarpeet. Toisinaan taas päämäärän saavutus vain vahvistaa ihmisen motivaatiota (Timpe 1989,25).

2.2 Motivaatioteorioita

1950-lukua pidetään motivaatioteorioiden kulta-aikoina ja silloin juurensa saaneet motivaatioteoriat kuvaavat motivaatiota. Teoriat poikkeavat toisistaan kovasti ja ne voidaan jakaa kahteen pääryhmään:

- Tarveteoriat (sisältöteoriat)
- Prosessiteoriat (kognitiiviset teoriat)

Tarveteoriat selittävät käyttäytymisen sisäisiä syitä, jotka saavat toimimaan tietyllä tavalla ja ylläpitävät toimintaa tai jotka vaikuttavat käyttäytymisen loppumiseen. Prosessiteoriat puolestaan kuvaavat yksilöllisiä eroja reagoinnissa ulkoisiin ja sisäisiin tekijöihin. Prosessiteoriat analysoivat käyttäytymisen alkua ja kuinka sitä pidetään yllä, kuinka sitä ohjataan ja kuinka se saadaan päättymään (Rauramo 2008,30-31).

Tarveteorioita on useita, joista tunnetuimpia ovat Abraham Maslow'n (1943) tarvehierarkia ja Frederick Herzbergin (1966) motivaatio- ja hygieniateoria. Maslow'n viitekehys ryhmittää kaikki tarpeet viiteen luokkaan (Kuva 2) 1) fysiologisiin, 2) turvallisuuden, 3) sosiaalisiin, 4) arvostuksen ja 5) itsensä toteuttamisen tarpeisiin.



Kuva 2: Maslow'n tarvehierarkia.

Ensimmäinen luokka, joka on fysiologinen luokka pitää sisällään ihmisen perustarpeet, joita on hengittäminen, syöminen, veden juominen ja nukkuminen. Toinen luokka Maslow'n tarvehierarkiassa on turvallisuuden tarve, johon sisältyy fyysinen, työhön ja toimeentuloon liittyvä, psykologinen ja moraalinen turvallisuus sekä terveyteen ja omaisuuteen sekä rikoksien torjuntaan liittyvä turvallisuus (Rauramo 2008, 30-31).

Kolmas luokka tarvehierarkiassa liittyy sosiaalisiin tarpeisiin, joka käsittää ystävyys- ja perhesuhteet sekä seksuaalisen intimitetin. Jos ihmisen fysiologiset ja turvallisuuden tarpeet on tyydytetty, aktivoi se ihmisen tarvetta rakkauteen ja kiintymykseen (Rauramo 2008,31). Neljäntenä luokkana on arvostuksen tarpeen luokka.

Maslow'n mukaan ihmiset kaipaavat osakseen niin toisilta saatua arvostusta, kuin itsekunnioitusta. Arvostuksen tarve jakautuu vielä kahteen tasoon. Alempi taso pitää sisällään kuuluisuuden, kunnioituksen ja ylempi itsetunnon, kompetenssin ja saavutukset. Maslow uskoi, että ihminen haluaa jatkuvasti kehittää älykkyyttään, haastaa ympäristöään ja tuottaa uutta tietoa (Rauramo 2008,31).

Itsensä toteuttamisen tarve on tarvehierarkian korkein taso, joka jakautuu edelleen älyllisiin ja esteettisiin tarpeisiin. Itsensä toteuttamisen tarve rakentuu edellisten tarpeiden päälle. Tarve perustuu ihmisen haluun olla enemmän ja parempi, intohimoon kokeilla ja ylittää rajojaan, löytää itsestään uusia kykyjä, puolia ja ulottuvuuksia sekä nauttia älyllisistä haasteista, oivalluksista, uuden oppimisesta ja kehittymisestä ihmisenä. Silloin kun neljän alemman portaan tarpeet on tyydytetty, ihminen voi maksimoida kykynsä, etsiä rauhaa ja tasapainoa. Kun kaikki tarpeet on tyydytetty, ihmisen oletetaan olevan terveimmillään ja luovimmillaan (Rauramo 2008, 32-33).

Maslow sanoo, että nämä viisi luokkaa ovat toisiinsa hierarkkisessa suhteessa, jolloin tarveluokka aktivoituu vasta kun alemman tason tarpeet on tyydytetty. Maslow'n tarvehierarkian alimmalla tasolla ovat fysiologiset tarpeet ja ylimmällä tasolla itsensä toteuttamisen tarpeet (Timpe 1989,25).

Tarveteorioissa tarpeet määritellään sisäisen epätasapainon tilaksi, joka saa ihmisen toimimaan niin, että se yrittää saavuttaa tasapainontilan. Perusteoria näissä tarveteorioissa on frustraatioteoria, jonka mukaan tarpeen tyydytys johtaa tarpeen vähenemiseen ja turhautuminen johtaa tarpeen kasvuun (Timpe 1989, 26).

2.3 Työmotivaatio

Motivaatioteoriat ovat jo vuosikymmenien ajan pyrkineet löytämään ratkaisuja ihmisen motivoimiseen tehokkaamman työnteon saavuttamiseksi. Monet tutkimukset ovat todenneet, että motivaatio syntyy kolmen tekijäryhmän vaikutuksesta ja nämä ryhmät ovat (Peltonen & Ruohotie 1987, 22-24):

- 1) työntekijän persoonallisuus
- 2) työ
- 3) työympäristö

Ihminen voi tehdä työtä ja muitakin asioita monenlaisilla intensiteeteillä ja hän voi heittäytyä tekemiseen kaikella kapasiteetillaan tai tehdä vain juuri ja juuri tarvittavan. Ihmisen käyttäytyminen eri tilanteissa vaihtelee persoona -ja tilannekohtaisesti. Toimintaan vaikuttavat sekä synnynnäiset että kokemusten ja ympäristön myötä muokkautuneet tekijät. Synnynnäisiä tekijöitä ovat persoonallisuuden piirteet sekä henkinen ja fyysinen kapasiteetti. Ympäristön ja kokemusten muovaamaa perustaa puolestaan ovat elämän aikana kertyneet havainnot, oppiminen ja kokemukset, jotka vaikuttavat ihmisen arvoihin, asenteisiin, motiiveihin, tarpeisiin ja tahtoon (Viitala 2003, 150).

Ihminen viihtyy työssään kun hän kokee sen mielekkääksi ja työ on sopivan haastavaa. Työssä tulee olla saavutettavissa olevat, hyväksytyt tavoitteet, työstä saa palkkiota ja työympäristö on viihtyisä. Nämä kriteerit kun ovat kunnossa se auttaa työntekijää motivoitumaan ja hän pyrkii hyvään suoritukseen (Viitala 2003,135).

Eri ihmiselle sanapari hyvä työ merkitsee erilaisia asioita. Hyvän työn yleisiä kriteerejä on kuitenkin määritelty ja niitä ovat:

- sopiva fyysinen ja psyykkinen kuormitus
- rakenteeltaan kokonainen työ
- sisällöltään monipuolinen työ
- merkittävä työ
- vuorovaikutus

Ihmisellä on luontainen taipumus etsiä kaikelle tekemiselleen tarkoitus ja selitys. Kun ihminen ei koe tekemäänsä asiaa mielekkääksi, ei hän silloin sitoudu siihen. Yrityksissä on nähty jokaisen yksilön panoksen ja roolin tunnistamisen tärkeys lopputuloksen toteutuksen kannalta. Työstä saatava tyydytys on hyvin pitkälti kiinni työn merkityksellisyydestä (Viitala 2003, 135).

Kulmakiviä henkilöstön työtyytyväisyydessä ovat osaaminen, terveys sekä fyysinen ja psyykkinen työympäristö. Itseä kiinnostava työ, mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta sekä arvostava ja tukeva työyhteisö ovat parhaimmillaan tärkeitä voimavaroja ihmisen elämässä ja tuottavat mielekkyyttä (Viitala 2003, 212).

Työ, työympäristö sekä yksilön voimavarojen ja odotusten tasapaino on kahden kauppaa, jolloin siitä hyötyy niin työnantaja kuin työntekijäkin. Hyvinvoiva henkilöstö ei ole yrityksessä ainoastaan tärkeä asia, vaan se on ainut keino millä työntekijät voivat toimia tehokkaasti, oppia uutta, kehittyä sekä luoda ratkaisuja ja uusia innovaatioita (Viitala 2003, 212).

2.4 Työtyytyväisyys

Työtyytyväisyys syntyy silloin kun ihminen arvostaa omaa työtään ja saa siitä positiivisia kokemuksia. Työtyytyväisyys tarkoittaa subjektiivisesti koettua sopeutumisen astetta työssä. Työtyytyväisyys ei siis kuvaa työympäristöä vaan henkilön tyytyväisyyttä työympäristöönsä ja siihen voivat vaikuttaa monet tekijät, kuten se, missä määrin työntekijä voi työssään tyydyttää tarpeitaan ja miten hyväksi hän kokee työnsä, työympäristönsä, vaikutusmahdollisuutensa sekä palkkansa (Viitala 2003, 212).

Juuti sanoo työtyytyväisyyden olevan henkilön työhön asennoitumiseen liittyvien tekijöiden yhteistulos, jolloin voidaan sanoa, että työtyytyväisyys on henkilössä herännyt tunneperäinen reaktio (Juuti 2006, 66).

2.5 Sitoutuminen

Henkilöstön sitoutumista pidetään yhtenä työtyytyväisyyden mittarina. Viitalan (2003,89) mukaan sitoutumisella tarkoitetaan henkilön psykologista suhdetta siihen organisaatioon, missä hän työskentelee. Perinteisesti henkilöstön sitoutumista yritykseen on pidetty erittäin tärkeänä asiana niin toiminnan laadun, tavoitteiden saavuttamisen kuin jatkuvan kehittymisen kannalta.

Työsuhdetta kannattaa vaalia ja sille pitää luoda sellaiset puitteet, että henkilöstö sitoutuu tekemään tulosta yhteisen tavoitteen eteen. Osaavan henkilöstön vaihtuvuutta voidaan vähentää sitouttamalla heitä yrityksen liiketoimintaan (Kookas).

Sitouttamisen keinoja on useita, kuten ulkoiset puitteet eli koneet ja kalusto sekä työolosuhteet. Tämän lisäksi sitouttamiskeinoja on esimerkiksi tulospalkkausjärjestelmä ja työsuhde-edut. Työsuhde etuja voivat olla terveydenhuolto, vapaa-ajan harrastusmahdollisuudet ja koulutusmahdollisuudet (Viitala 2003,89).

3 HERZBERGIN KAHDEN FAKTORIN TEORIA

Frederick Herzbergin kahden faktorin teoriassa (1966) työtyytyväisyyttä käsitellään kahdella ulottuvuudella, työtyytyväisyydellä ja työtyytymättömyydellä. Teorian keskeinen havainto on, että työtyytyväisyyteen vaikuttavat kahdenlaiset tekijät; tekijät, jotka ollessaan hyvin hoidettuja, lisäävät työtyytyväisyyttä, ja tekijät, jotka ollessaan hyvin hoidettuja, eivät sinällään lisää työtyytyväisyyttä, mutta huonosti hoidettuna vähentävät työtyytyväisyyttä (Kuva 1) (Herzberg 2003,87).

Herzberg kehitti teorian 1950- ja 60-luvuilla tutkiessaan työntekijöiden motivaatiota (Herzberg 2003, 87). Työtyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä kutsutaan motivaatiotekijöiksi ja tyytymättömyyttä lisäävät tekijät ovat hygieniatekijöitä (Viitala 2007, 156). Motivaatiotekijät liittyvät työn sisältöön ja niitä ovat työ itse, vastuu, työn luonne ja sisältö, henkilön sisäinen motivaatio, tunne oppimisesta sekä uralla etenemisen mahdollisuus. Parhaassa mahdollisessa tapauksessa työ mahdollistaa ihmisen sisäisen kasvun ja kehittymisen. Herzbergin mukaan motivaatiotekijät ratkaisevat pyrkiikö ihminen työssään hyvään suoritukseen. Motivaatiotekijöiden uupuminen työstä saa aikaan sen, että ihminen suoriutuu työstään mekaanisesti ja ehkäpä vain rimaa ylittäen (Herzberg 2003, 91-92). Hygieniatekijöihin keskittyvien henkilöiden on huomattu olevan työtyytymättömämpiä työntekijöitä kuin motivaatiotekijöihin keskittyvien. Herzbergin kahden faktorin teoriaa voidaan tulkita niin, että mitä enemmän työntekijä kiinnittää huomiota hygieniatekijöihin, sitä tyytymättömämpi hän on työhönsä.

3.2 Työ ja yksityiselämä

Työ on vain yksi osa ihmisen elämää, vaikkakin tärkeä osa. On vieläkin kovin yleistä, että organisaatiokulttuuri sulkee pois työntekijöidensä henkilökohtaisen elämän työpaikan ulkopuolelle. Omista yksityisyysasioista puhuminen voidaan kokea jopa ihmisen heikkoutena. Tällöin on todennäköistä, että työroolit muodostuvat hyvin pinnallisiksi ja persoonattomiksi (Viitala 2003,164).

Ongelma syntyy silloin kun työntekijällä on elämässään murrosvaihe, joka voi olla avioero, lapsen syntymä, sairaus tai muu iso vaihe elämässä. Kaikki suuret elämän tilanteet vievät energiaa ja vaikuttavat yleiseen mielentilaan. Ihminen ei voi kovinkaan helposti riisua yksityiselämänsä roolia aamulla mennessä töihin, samalla kun pukee työroolinsa päälle (Viitala 2003).

Toiset ovat parempia sulkemaan asioita ulkopuolelle kuin toiset, mutta vahvinkin persoonaa tuo tavalla tai toisella yksityiselämänsä töihin. Oppivan organisaation uranuurtaja Peter Senge on todennut, että yksi työelämän organisaatioiden suurimpia virheitä on ollut yritys erottaa työ- ja yksityisyyselämä toisistaan. Hänen mielestään se lisää työyhteisön pahoinvointia, kuluttaa voimavaroja ja vähentää inhimillisyyttä (Viitala 2003).

3.3 Työssä menestyminen ja viihtyminen

Yksilölle on tärkeää työssä menestyminen ja viihtyminen. Menestymistä voidaan määritellä monella eri tavalla. Se ei aina tarvitse olla suuria tekoja tai painavia sanoja, vaan joskus menestymiseksi koetaan pieni hyvänolon tunne. Tällaisen tunteen voi saada uuden oppimisen ilosta tai yli odotusten onnistuneesta tehtävästä (Kookas).

Työssä viihtymisen jokainen yksilö kokee erilailla, mutta moni varmasti allekirjoittaa sen, että viihtyisä työpaikka on erilaisuutta arvostava työyhteisö, jossa vallitsee hyvä yhteishenki ja jossa työtoverit auttavat ja arvostavat toisiaan (It helps).

Työssä viihtymisen kannalta tärkeintä on:

- esimiestyön onnistuminen
- työn mielenkiintoisuus
- suhteet työtovereihin
- työsuhteen varmuus

3.4 Työn luonne ja sisältö

Työn ominaisuuksia ovat työn sisältö, työn mielekkyys ja vaihtelevuus. Näihin ominaisuuksiin vaikuttavat vastuu, itsenäisyys, palaute, tunnustus, saavutukset, eteneminen ja kehittyminen (Viitala 2007, 151). Motivaation kannalta työn ominaisuudet ovat tärkeitä ja jos työntekijän ja työn luonteet osuvat kohdalleen, voidaan tällä kaavalla synnyttää työntekijän intohimo työtä kohtaan. Tärkeätä on muistaa, että ihminen voi olla tyytyväinen työhönsä, vaikkei se olisikaan unelmien työ (Juuti 1988,45).

3.5 Vastuu ja itsenäisyys

Ihminen haluaa, että hänen luotetaan. Jos työntekijöihin ei luoteta, on selvää, että päivittäiset työtehtävät tulee suoritettua, mutta kehittyminen työssä ei ole mahdollista. (Peltola 2002,78.) Työterveyslaitoksen tutkimuksen mukaan epäselvät työroolit ja -vastuut voivat ääritapauksessa kasvattaa äkillisen sydänkohtauksen vaaraa ja erityisen haavoittuvia ovat ikään-tyvät työntekijät. "Jos on epäselvää, mitä kunkin työntekijän tulee työssä tehdä, mihin tulisi pyrkiä ja mitä on odotettavissa, sydänkohtausriski voi merkittävästi kasvaa", sanoo tutkija Ari Väänänen Työterveyslaitoksesta (Työterveyslaitoksen kotisivut).

Kun ihmisellä on tunne siitä, että hän voi vaikuttaa työhönsä ja työympäristöönsä saavutetaan korkeampi työtyytyväisyys. Tällöin työntekijä ei tunne työtään merkityksettömäksi vaan tuntee tekevänsä arvokasta työtä (Yukl 2002, 106-107).

4 HYGIENIA TEKIJÄT

Herzberg kutsuu työn ulkoisia olosuhteita hygieniatekijöiksi, koska ne eivät sinänsä aiheuta hyvää työsuoritusta, vaikka ne voivatkin olla työtyytyväisyyden tärkeitä edellytyksiä. Hygieniatekijät suorastaan poistavat työsuorituksen esteitä kuin motivoivat työhön (Timpe 1989,26).

Yleensä hygieniatekijöitä koskevat tarpeet ovat Maslow'n tarvehierarkian alimmassa luokissa; fysiologia, turvallisuuteen liittyviä ja sosiaalisia tarpeita (Timpe 1989, 26). On ymmärrettävää se, että ylempien tarvetasojen tyydytys johtaa todennäköisemmin hyvään työsuoritukseen kuin alempien tarvetasojen. Työpaikalle on luotava ilmapiiri, jossa yksilö voi tyydyttää alemman tason tarpeita, niin että ylemmän tason tarpeet voivat aktivoitua. Esimerkkinä niin, että jos esimies luo työpaikalle uhkaavan ilmapiirin tai estää sosiaalisen kanssakäymisen, rupeavat työntekijät todennäköisesti tyydyttämään vain alemman tason tarpeitaan, joita olivat turvallisuuden tarpeet sekä sosiaaliset tarpeet (Timpe 1989, 26).

4.1 Työympäristö

Työympäristön vaikutusta työtyytyväisyyteen ei tulisi vähätellä, sillä hyvän ja tehokkaan ilmapiirin saamiseksi on tärkeää, että työympäristö koetaan turvalliseksi ja oikeudenmukaiseksi (Nivaro 2003, 26-27). Työympäristöön liittyvät niin tilankäyttö, työvälineet, valaistus, lämpöolosuhteet, ilmastointi ja ääniympäristö. Kun nämä asiat ovat kohdallaan ja toimivat, työntekijät eivät valita ja ovat tyytyväisiä ja viihtyvät ja jaksavat tehdä töitä (Holtari 2003, 43).

4.2 Esimiestyö ja johtaminen

Jokaisella laivalla on kapteeninsa ja niin myös yrityksellä. Johtajan rooli yrityksen suunnan näyttäjänä ja kehityksen ohjaajana on keskeinen. Esimiehet toimivat tiimiensä tukihenkilöinä jatkuvissa muutos- ja oppimispaineissa (Viitala 2007, 68). Samalla kun he tukevat alaisiaan heidän omissa työtehtävissään, he auttavat ylintä johtoa toteuttamaan strategiaa ja saavuttamaan tavoitteitaan. Esimiehen ja johtajan tapa ja tyyli suhtautua alaisiinsa heijastaa hänen ihmiskäsitystään. Tämän pohjalta hän muodostaa käsityksensä muun muassa siitä, miten paljon hän voi antaa alaisilleen toimintavapautta ja päätösvaltaa ja kuinka toista voi ohjata ja antaa palautetta (Viitala 2007, 68).

Mintzbergin (1996) mukaan johtajan tehtävä organisaatiossa on:

- johtaa ihmisiä
- johtaa asioita
- olla keulakuva

4.3 Viestintä

Viitalan mukaan viestintä on tehokas osaamisen edistämisen keino yrityksessä. Sen avulla levitetään niitä asioita, joiden halutaan vaikuttavan yksilön tietoihin, asenteisiin, taitoihin ja koko organisaation kulttuuriin ja yhteiseen tietopankkiin. Tärkeiden viestien tulisi olla näkyvästi esillä ja niin, että se tavoittaa kaikki, jotka sen kuuluu tavoittaa (Viitala 2007, 217).

Osaamisen johtamisen periaatteiden mukaan viestinnän tulisi olla mahdollisimman avointa ja läpinäkyvää, eli sellaista, että se on mahdollisimman helposti kaikkien ulottuvilla (Viitala 2007, 219).

4.4 Sosiaaliset suhteet

Läheiset sosiaaliset suhteet ovat ihmiselle jo lajityypillisesti tärkeitä. Aivomme hahmottavat erittäin hyvin sosiaalisia tapahtumia, sääntöjä ja säännönmukaisuuksia. Kuten yleensäkin

olemassaolollemme tärkeissä ilmiöissä, tunteet ovat kiinteästi mukana tuomassa ilmiölle sisältöä ja merkityksiä. Sosiaaliset suhteet ovat meille tärkeitä myös työpaikalla (Kansanterveyslehti).

Työelämässä päätöksenteon ja oikeudenmukaisuuden merkitys korostuu nykypäivänkaltaisessa, varsin sosiaalisessa työelämässä, jossa jatkuvat muutokset ja tehostaminen asettavat resurssien ja velvoitteiden jaon jatkuvaan muutokseen. Oikeudenmukaisuus työssä ei liity ainoastaan etujen ja palkkioiden tai velvoitteiden jakamiseen. Kyse on laajemmasta kokonaisuudesta, joka käsittää työssä ja organisaatiossa tehdyistä päätöksistä ja päätöksenteon säännöistä. Tutkimuksissa on tällä hetkellä ehdotettu työelämän oikeudenmukaisuuden keskeisiksi piirteiksi seuraavia periaatteita (Kansanterveyslehti 2010):

- oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan
- säännöt ovat johdonmukaisia (ihmisiä kohdellaan samojen periaatteiden mukaan ja samat säännöt pätevät tänään ja huomenna)
- päätöksenteko on puolueetonta
- päätökset perustuvat mahdollisimman oikeaan tietoon
- päätökset ovat korjattavissa
- päätöksenteon säännöt ovat mahdollisimman selkeät ja ne on kerrottu niille, joita päätökset koskevat (Kansanterveyslehti).

Yllä olevien sääntöjen lisäksi myös sillä, kuinka ihmisiä kohdellaan päätöksiä tehdessä ja niistä viestittäessä, on suuri vaikutus työntekijöiden tunnereaktioihin. Oikeudenmukainen kohtelu tarkoittaa sitä, että ihmistä kohdellaan kunnioittavasti, rehellisesti ja ystävällisesti. Erityisen tärkeää on, että ihmiset voisivat luottaa niihin ihmisiin, jotka tekevät päätökset (Kansanterveyslehti).

4.5 Työstressi

Pitkittynyt työstressi voi kehittyä työuupumukseksi, joka on sekä henkisiä että fyysisiä voimavaroja koetteleva tapahtumasarja. Työstressi ei aina johda työuupumukseen ja työstressiä aiheuttavia tekijöitä on monia (Introspekt).

Työstressiä aiheuttaa esimerkiksi se, että työntekijälle asetetut vaatimukset ylittävät tai alittavat käytettävissä olevat voimavarat. Tämän lisäksi stressaavia ja työuupumukseen alistavia työtilanteita ovat muun muassa pelko työpaikan menettämisestä, kansainvälistymishaasteet, kehitys- ja oppimisvaatimukset, työmäärän ja kiireen lisääntyminen, niukat henkilöstövoimavarat, työpaikan sisäiset ristiriidat, työntekijöiden välinen kilpailu ja henkinen väkivalta (Introspekt).

Työntekijöitä kunnioittavassa ja arvostavassa työyhteisössä siedetään paremmin työstressiä ja se saattaa parhaimmillaan johtaa hyvään työsuoritukseen. Monet jopa suoriutuvat paremmin pienessä stressitilanteessa. Jokainen työntekijä kokee työtilanteet eritavoin ja tulkitsevat niiden merkityksen yksilöllisesti. Toiselle voi tuottaa paineita jatkuva tehokkuuden hakeminen, kun taas toinen kokee sen hyvinkin mielekkäänä (Introspekt).

5 YRITYS X:N TYÖTYYTYVÄISYYSKYSELY

5.1 Kohdeorganisaatio

Yritys X:n historia alkoi jo vuonna 1885. Tänä päivänä Yritys X on Euroopan suurimpia toimistokalustetoimittajia ja heillä on johtava asema Pohjoismaissa ja voimakasta kasvua myös muualla Euroopassa. Yritys X kehittää, valmistaa ja markkinoi laajaa ja monipuolista kalustemallistoa toimisto- ja julkitilojen sisustamiseen. Yritys X:llä on omat myyntiyhtiöt kuudessa Euroopan maassa: Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa, Iso-Britanniassa ja Ranskassa (Yritys X:n kotisivut).

Suomessa myyntiyhtiöitä on Helsingissä, Tampereella ja Turussa ja tämän lisäksi jälleenmyyjä on ympäri Suomea. Helsingin myyntiyhtiössä on 11 työntekijää, markkinointipäällikkö ja toimitusjohtaja, Turussa kaksi työntekijää ja Tampereella kaksi työntekijää.

5.2 Käytännön toteutus

Työtyytyväisyyskysely Yritys X:lle suoritettiin kvantitatiivisin eli määrällisin menetelmin. Kvantitatiivinen menetelmä sopi tähän opinnäytetyöhön parhaiten, sillä kyselyyn osallistuneet työntekijät asuvat niin Helsingissä, Turussa kuin Tampereellakin. Kysely suoritettiin 14.2.-18.2.2011 välisenä aikana sähköisesti Webropol- ohjelmaa avuksi käyttäen. Kysely lähetettiin sähköpostitse Webropol-ohjelman kautta 14 hengelle. Kyselyn mukana meni myös saatekirje, jossa kerrottiin tarkemmin kyselyn eettisyydestä ja mihin tuloksia tullaan käyttämään.

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, jossa käytetään täsmällisiä ja laskennallisia, ihmistieteissä usein tilastollisia menetelmiä. Määrällisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä voi olla haastattelu tai kysely (Elo & Mattila 2002, 124).

Kysely-palaute on ehkä Suomessa kaikkein käytetyin työyhteisön tutkimus- ja kehittämismenetelmä. Perusideana on kerätä lomaketutkimuksen avulla tietoa organisaatiosta ja käyttää saatuja tuloksia yhteisen keskustelun ja kehittämistoimenpiteiden pohjana. (Elo & Mattila 2002, 124.)

5.3 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Kirjallisuudessa tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden kautta. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa on tutkittu juuri sitä, mitä on aiottu tutkia. Reliabiliteetti kuvaa puolestaan tutkimustulosten toistettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 131-138)

Kyselyyn vastanneiden on tärkeää tietää kuinka kyselyn jälkeen toimitaan ja miten vastauksia hyödynnetään. Sovimme kohdeorganisaatio yrityksen kanssa jatkosta niin, että kyselyn jälkeen saan kuukauden aikaa käydä läpi saatua aineistoa ja 15.3.2011 menen esittelemään aamupalaverin jälkeen saatuja tuloksia. Samana päivänä kyselyn vastaukset on luettavissa Intranetissä. Tämän jälkeen on palaveri, jossa istumme henkilöstön kanssa miettimään jatko-toimenpiteitä. Kysely on anonymi, eikä se sisällä sellaisia kysymyksiä, jotka voisivat paljastaa vastaajan henkilöllisyyden.

Kyseessä on kysely ja siksi on tärkeää sen huolellinen suunnittelu ja siitä tiedottaminen. Pahimmillaan vastaamismotivaation ja tiedon luotettavuuden takaavista asioista tinkiminen voi johtaa koko tiedonkeruun epäonnistumiseen (Elo & Mattila 2002, 124).

5.4 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimusaineistoa kerätessä, on tutkimusjoukolle annetta riittävästi tietoa tutkimusaineiston käytöstä. Tutkimuksen tulee aina tähdätä luotettaviin tuloksiin ja sen tulee yrittää jo ennakoitavasti torjua tulosten virheellisiä tulkintoja sekä väärinkäyttöä (Hirsjärvi 1997,26; Uusitalo 1997, 30-32).

Kyselylomakkeen mukana tutkimusjoukko sai saatekirjeen, jossa kerrottiin kyselyn tarkoituksesta ja sen luottamuksellisuudesta. Mahdollisten lisäkysymysten varalle saatekirjeen lopussa oli yhteystietoni.

5.5 Työtyytyväisyyskysely

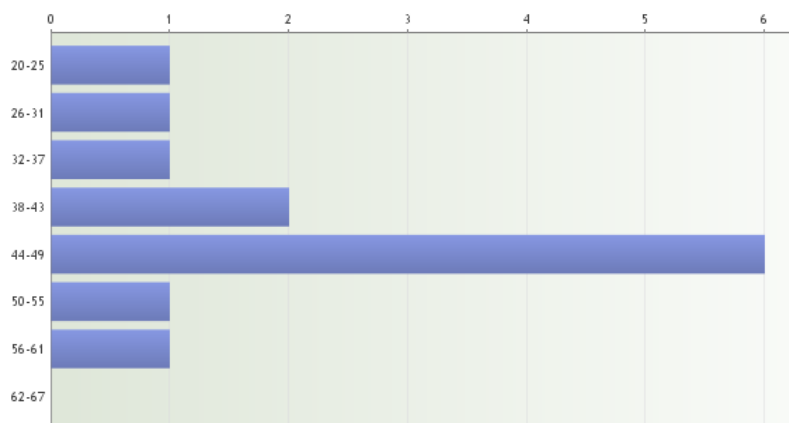
Työtyytyväisyyskysely sisälsi 50 monivalintakysymystä ja neljä kysymystä vastaajan taustatietoihin liittyen ja ne oli jaettu 11 osaan, joita ovat työ itse, vastuu, motivaatio, työn luonne ja sisältö, työympäristö, sosiaaliset suhteet, yritys, johtaminen ja esimiestyö, viestintä, työstressi ja työssä oppiminen. Asteikkona käytettiin Likertin asteikkoa, joka on Rensis Likertin 1930-luvulla kehittämä arvoasteikko (Kalliopuska 2005,117). Asteikossa on joukko asenneväittämiä, jotka ilmaisevat sekä kielteistä että myönteistä asennetta kyseiseen kohteeseen, ja vastaajat arvioivat niitä viisiportaisella asteikolla, jonka vastausvaihtoehdot ovat (Kalliopuska):

1. täysin eri mieltä
2. melko eri mieltä
3. ei eri eikä samaa mieltä
4. melko samaa mieltä
5. täysin samaa mieltä

Kysely ryhmiteltiin niin, että aina aihepiiriin vaihtuessa vastaajan piti siirtyä seuraavalle sivulle. Kyselyyn vastasi kolmesta henkeä, eli vastausprosentti oli 92,9 prosenttia.

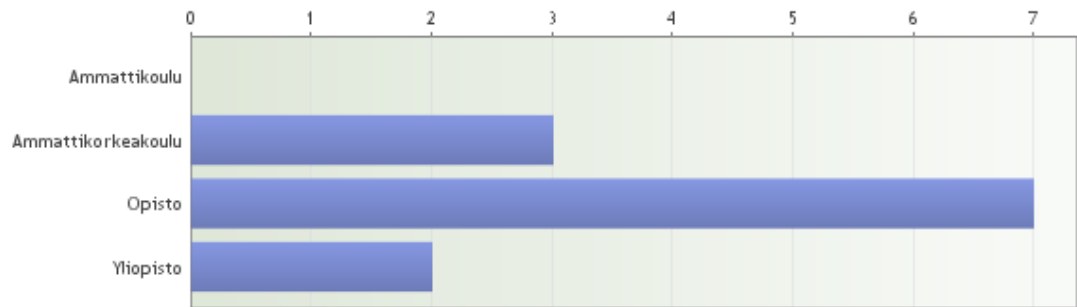
6 TUTKIMUSTULOKSET

Ensimmäiseksi kyselyssä halusin selvittää vastaajien iän, sukupuolen, koulutustaustan sekä palvelusajan Yritys X:ssä. Kyselyyn vastasi 13 henkilöä ja heidän ikänsä olivat välillä 20-61 vuotta (Kuvio 3). Vastaajista naisia oli kymmenen ja miehiä kolme.



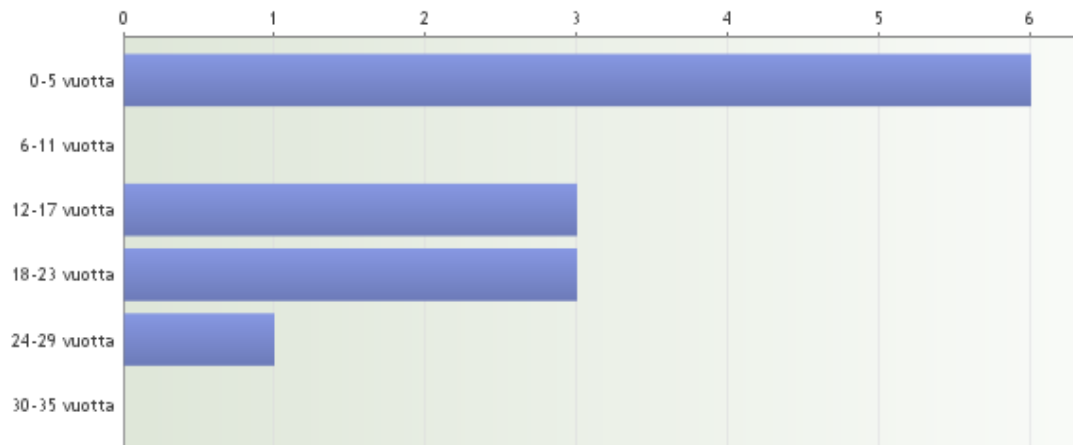
Kuvio 2: Vastaajien ikäjakauma kpl(n=13).

Yli puolet vastaajista eli seitsemän henkilöä ilmoitti koulutustaustakseen opistotasaisen tutkinnon. Osa vastaajista oli suorittanut ammattikorkeakoulun tai yliopiston. Joukossa ei ollut yhtään henkilöä, joka olisi käynyt ammattikoulun. Yksi vastaajista ilmoitti koulutustausta koh-
taan tyhjän.



Kuvio 3: Koulutustausta, kpl (n=12).

Palvelusaika Yritys X:ssä kysymykseen vastanneista lähes puolet, eli kuusi vastaajaa ilmoitti olleensa Yritys X:n palveluksessa 0-5 vuotta (Kuvio 5). Kolme henkilöä ilmoitti palvelusajakseen 12-17 vuotta, kolme henkilöä 18-23 vuotta ja yksi vastanneista oli työskennellyt Kohdeyrityksessä jo 24-29 vuotta.

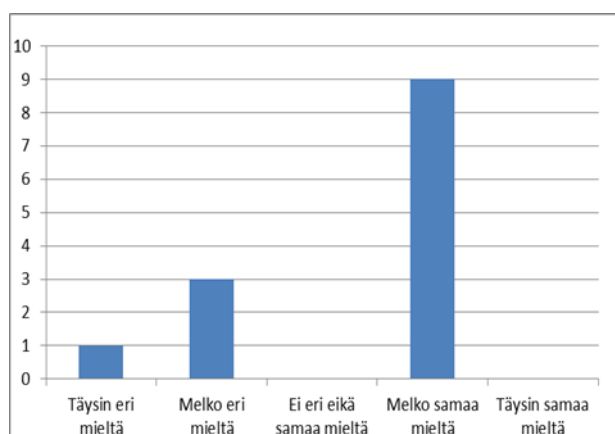


Kuvio 4: Palvelusaika Yritys X:ssä, kpl (n=13).

6.1 Työ itse

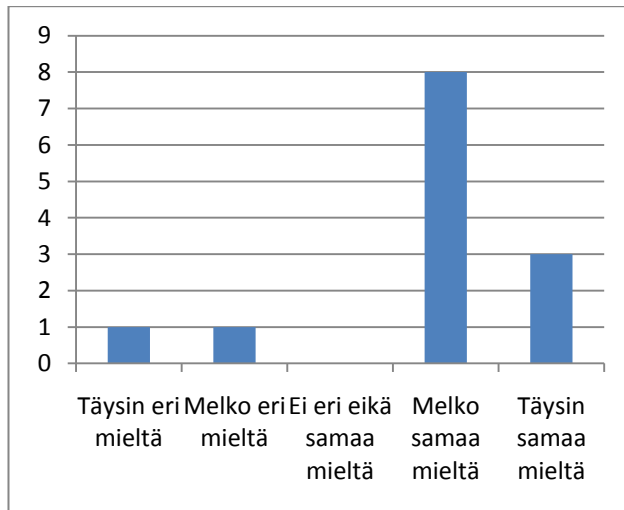
Työ itse otsikon alta löytyi kolme väittämää. Ensimmäinen väittämä oli ”Työtyytyväisyyteni on hyvä”. Yhdeksän vastanneista ilmoitti olevansa melko samaa mieltä (Kuvio 6). Kolme vastanneista oli melko eri mieltä ja yksi vastanneista oli täysin eri mieltä.

Väittämään tuli kolme vastausta ”melko eri mieltä” ja yksi vastaus ”täysin eri mieltä”. Tämä kertoo, että neljä vastaajaa kolmestatoista on sitä mieltä, että heidän työtyytyväisyytensä ei ole hyvä.



Kuvio 5: Työtyytyväisyyteni on hyvä, kpl (n=13).

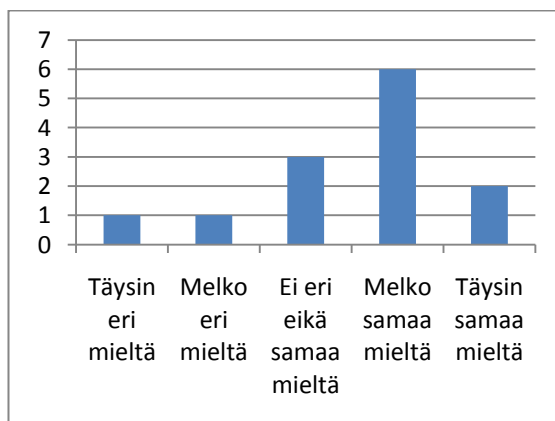
Seuraava väittämä kuului: ”Terveystilani on hyvä”. Kaksi vastaajista ei ollut väittämän kanssa samaa mieltä ja antoivat vastaukseksi täysin eri mieltä ja melko eri mieltä. Kahdeksan vastaajaa oli väittämän kanssa melko samaa mieltä ja kolme täysin samaa mieltä. Tällöin yksitoista henkilöä kolmestatoista kokee terveystilansa hyväksi.



Kuvio 6: Terveystilani on hyvä, kpl (n=13).

Kolmas väittämä oli: ”Työtyytyväisyyteni on muuttunut viimeisten 1-2 vuoden aikana”. Väittämän kanssa kuusi oli melko samaa mieltä, että heidän työtyytyväisyytensä on muuttunut muutaman vuoden sisällä. Kaksi vastaajaa oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Kolme henkilöä vastasi ei eri eikä samaa mieltä, yksi melko eri mieltä ja yksi henkilö täysin eri mieltä.

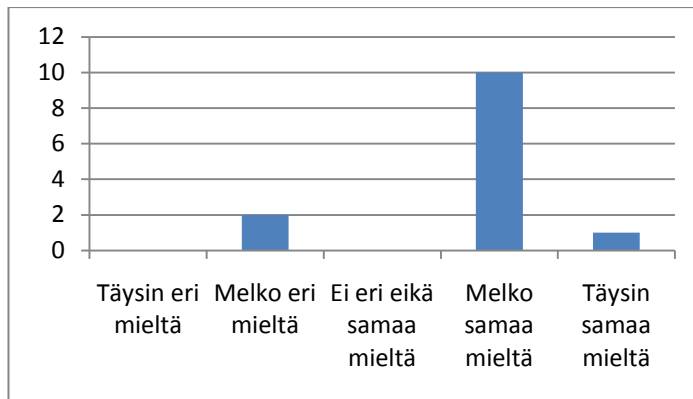
Onko muutos tapahtunut parempaan vai huonompaan suuntaan ei vastauksesta käy ilmi. Tutkijana olettaisin, että muutos on tapahtunut huonompaan suuntaan ajatellen viimeisiä paria vuotta talouselämässä. Yritys X:ssä on jouduttu lomauttamaan ihmisiä ja työn määrä on kasvanut. Myös kilpailu alalla on koventunut ja myyjien on käytettävä paljon aikaa ja osaamista saadakseen tehtyä kauppvoja.



Kuvio 7: Työtyytyväisyyteni on muuttunut viimeisten 1-2 vuoden sisällä, kpl (n=13).

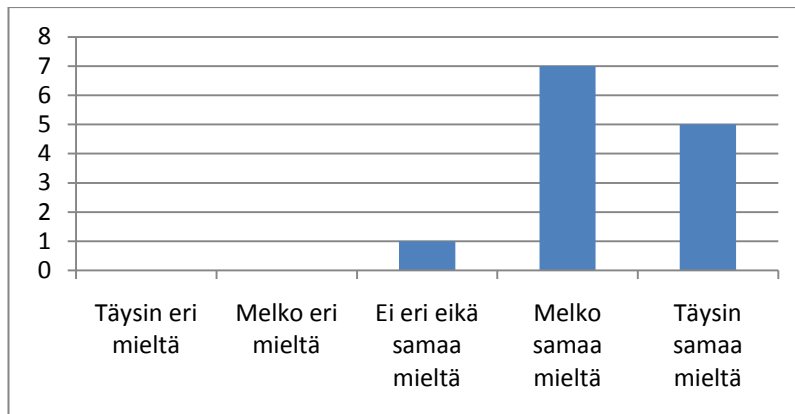
6.2 Vastuu

Vastuu otsikon alla kyselyssä oli kaksi kysymystä. Ensimmäinen väittämä: ”Voin vaikuttaa työhöni”, sai kaksi vastaajaa vastaamaan ”melko eri mieltä”. Kymmenen vastaajaa oli melko samaa mieltä ja yksi vastanneista oli täysin samaa mieltä. Kymmenen 13:sta kokee pystyvänsä vaikuttamaan työhönsä ja työnkuvaansa.



Kuvio 8:Voin vaikuttaa työhöni, kpl (n=13).

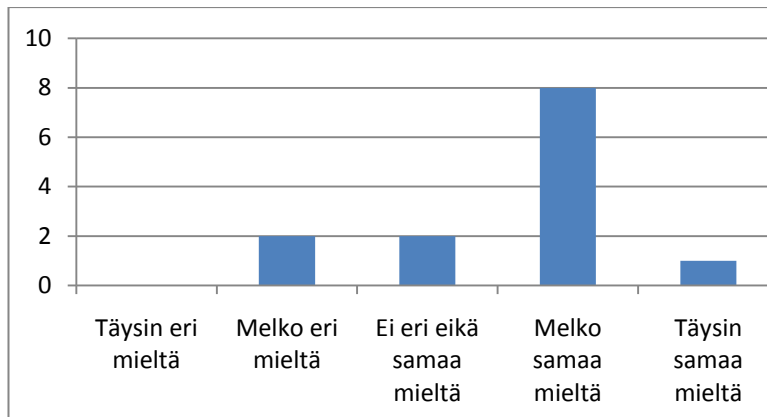
Toisena väittämänä kyselyssä oli:” Saan riittävästi vastuuta”. Yksi henkilö oli, ei eri eikä samaa mieltä, seitsemän melko samaa mieltä ja viisi täysin samaa mieltä. Tällöin 12 henkilöä 13:sta kokee saavansa riittävästi vastuuta Yritys X:ssä.



Kuvio 9:Saun riittävästi vastuuta, kpl (n=13).

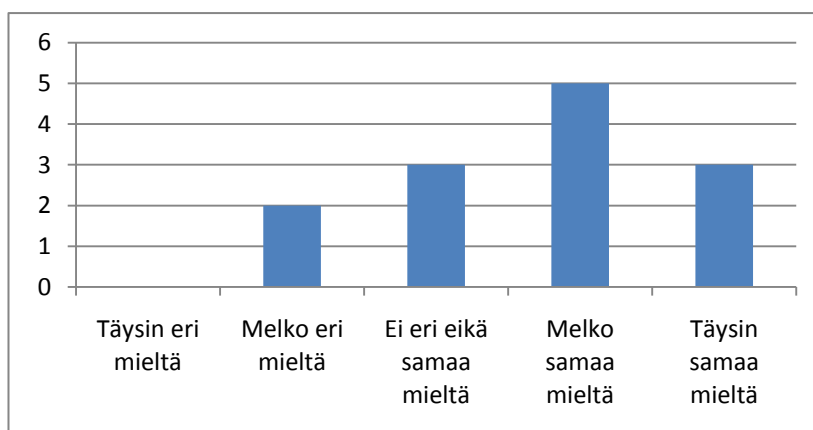
6.3 Motivaatio

Motivaatiosta kysyttiin kyselyssä yhdeksän väittämän verran. Ensimmäinen väittämä oli: ”Motivaationi on hyvä”. Kaksi vastanneista oli melko eri mieltä, kaksi ei eri eikä samaa mieltä, kahdeksan melko samaa mieltä ja yksi täysin samaa mieltä. Vastanneista yhdeksän 13:sta kokee motivaationsa hyväksi.



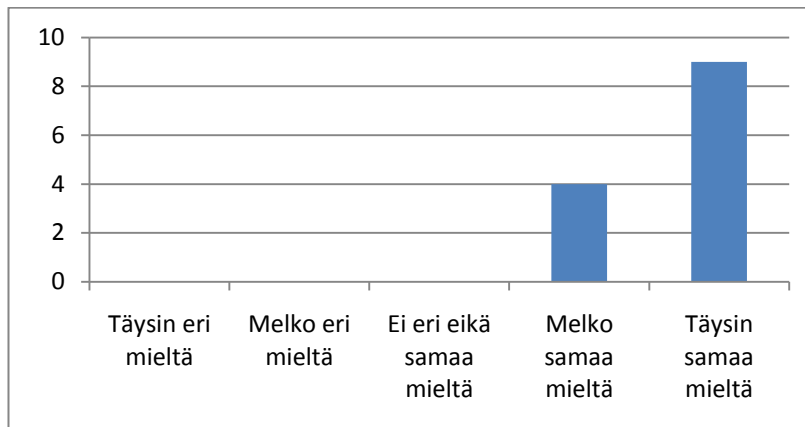
Kuvio 10: Motivaationi on hyvä, kpl (n=13).

”Työtäni arvostetaan” väittämä sai vastauksia laidasta laitaan. Kolme vastanneista oli, ei eri eikä samaa mieltä ja kaksi melko eri mieltä. Tällöin heillä on varmasti kokemuksia tilanteista, joissa heistä on tuntunut, ettei heidän työtään ole arvostettu. Kuitenkin viisi vastanneista oli melko samaa mieltä ja kolme täysin samaa mieltä. Näillä vastanneilla puolestaan on kokemus siitä, että heidän työtään arvostetaan.



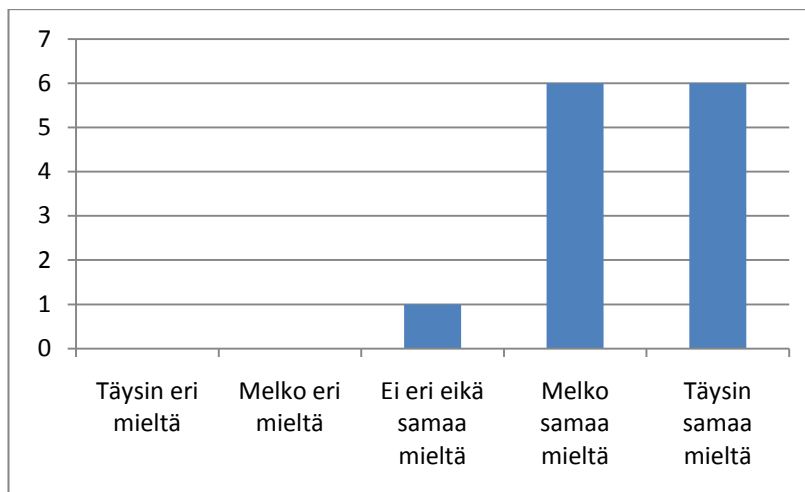
Kuvio 11: Työtäni arvostetaan, kpl (n=13).

Kolmas väittämä kuului: ”Tunnen yksikköni tavoitteet” ja tämä väittämä sai hyvät vastaustulokset. Kaikki Yritys X:n työntekijät ilmoittavat tuntevansa yksikkönsä tavoitteet. Neljä vastaajaa oli väittämän kanssa melko samaa mieltä ja yhdeksän täysin samaa mieltä.



Kuvio 12: Tunnen yksikköni tavoitteet, kpl (n=13).

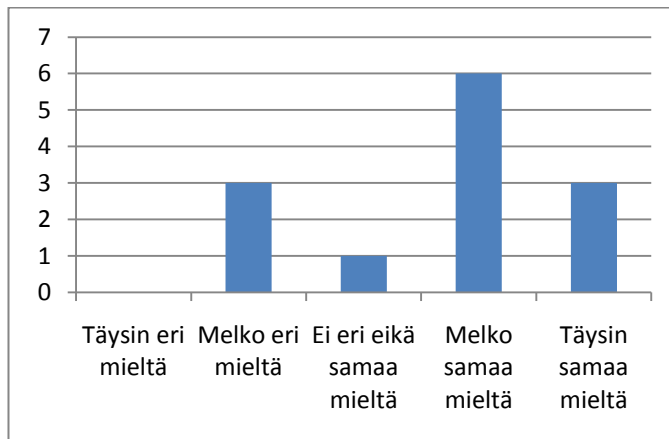
Seuraava väittämä: ”Tunnen konsernin tavoitteet” sai myös hyvät tulokset. Kuusi vastanneista oli melko samaa mieltä, kuusi täysin samaa mieltä, ja yksi vastanneista ilmoitti olevansa ei eri eikä samaa mieltä. Kaksitoista kolmestatoista tuntee tällöin konsernin tavoitteet.



Kuvio 13: Tunnen konsernin tavoitteet, kpl (n=13).

”Ajatuksiani ja mielipiteitäni kuunnellaan” väittämä jakoi mielipiteitä. Kuusi vastanneista oli melko samaa mieltä väittämän kanssa, kolme täysin samaa mieltä, yksi ei eri eikä samaa mieltä ja kolme melko eri mieltä. Yhdeksän 13:sta kokee, että heidän ajatuksiaan ja mielipiteitään kuunnellaan. Kolme vastaajaa puolestaan kokee, ettei heidän ajatuksiaan ja mielipiteitään kuunnella.

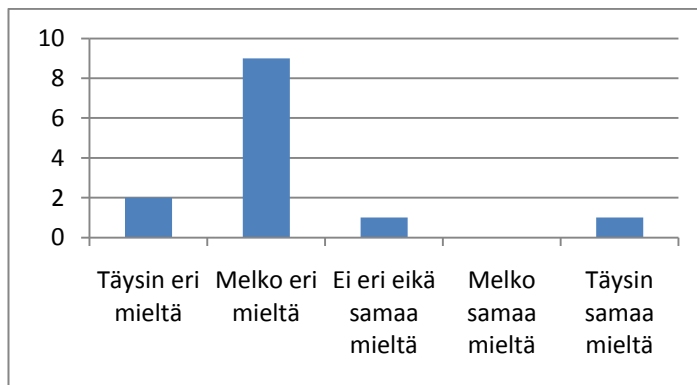
Kysymys on sinällänsä hankala tulkita, kun siinä on kysytty kahta asiaa, sekä ajatuksien kuuntelemista että mielipiteiden kuuntelemista. Toiset ovat voineet vastata ajatuksiin ja toiset mielipiteisiin.



Kuvio 14: Ajatuksiani ja mielipiteitäni kuunnellaan, kpl (n=13).

Viimeisenä motivaatio väittämänä oli: ”palkkaukseni on oikeudenmukainen” ja väittämän kanssa yhdeksän oli melko eri mieltä ja kaksi täysin eri mieltä. Yksi vastanneista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, jolloin hän kokee, että hänen palkkauksensa on oikeudenmukainen. Kuitenkin 11 13:sta kokee palkkauksensa epäoikeudenmukaiseksi.

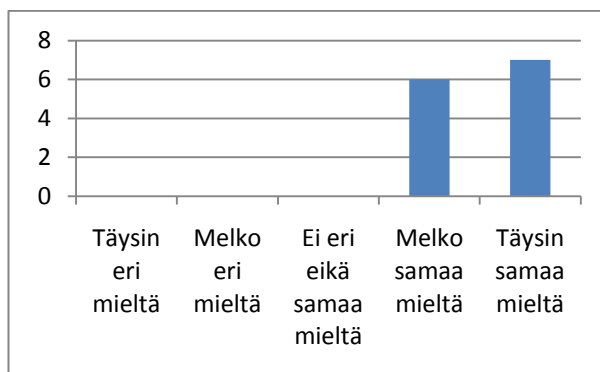
Vastaus ei ole yllättävä, sillä on hyvin tavallista, ettei työntekijä ole tyytyväinen palkkaansa. Motivaation kannalta se on huono, sillä jos ihmisestä tuntuu, että hän ei saa ansaitsemaansa korvausta tehdystä työstä, kärsii työn laatu. Toisaalta ihminen on työn vastaanottaessa ollut tietoinen palkkauksesta ja sitoutunut silloin siihen. Yrityksen johdon tulisi tarkistaa, että palkkaus on kohdallaan ja se on kilpailukykyinen. Olisi todella harmi, että henkilöstö vaihtaisi työpaikkaansa matalan palkkansa takia.



Kuvio 15:Palkkaukseni on oikeudenmukainen, kpl (n=13).

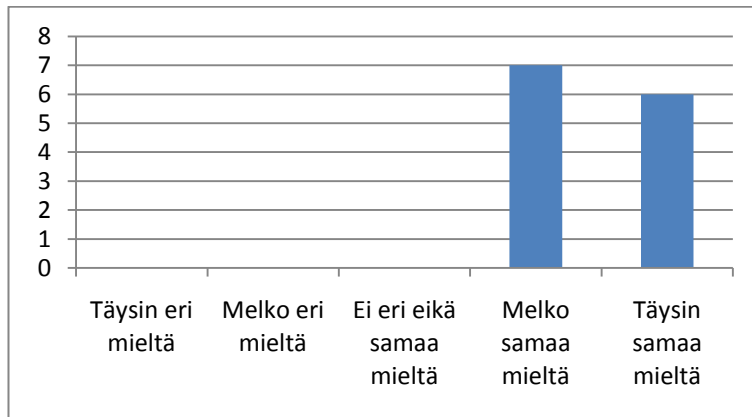
6.4 Työn luonne ja sisältö

Työn luonne ja sisältö sisälsi kaksi väittämää, joista ensimmäinen oli: ”Työni on kiinnostavaa”. Seitsemän vastaajaa oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja kuusi vastaajaa melko samaa mieltä. Voidaan todeta, että Yritys X:n työntekijät kokevat tekevänsä kiinnostavaa työtä.



Kuvio 16:Työni on kiinnostavaa, kpl (n=13).

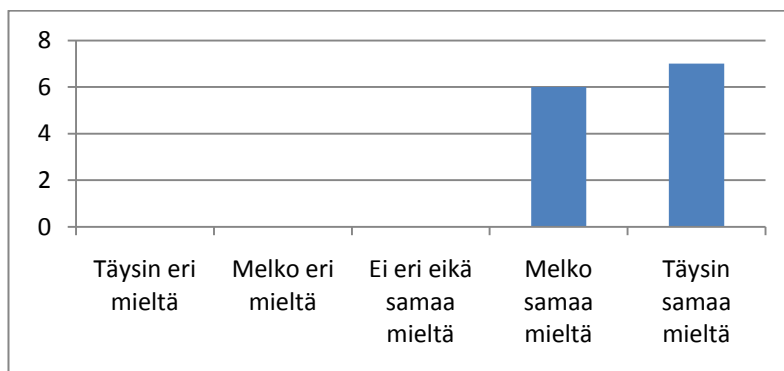
Toinen väittämä: ”Työni on haasteellista”, sai seitsemän henkilö vastaamaan ”melko samaa mieltä” ja kuusi henkilöä vastaamaan ”täysin samaa mieltä”. Tuloksen perusteella voidaan todeta, että henkilöstö kokee työnsä haastavaksi.



Kuvio 17: Työni on haasteellista, kpl (n=13).

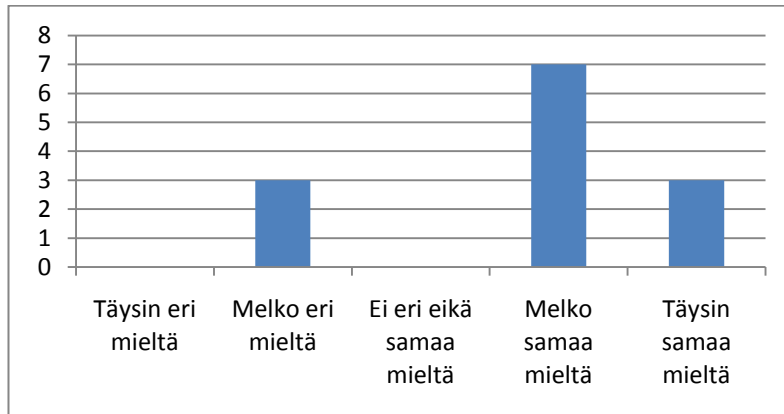
6.5 Työympäristö

Väittämään ”työympäristöni on viihtyisä”, kuusi vastasi ”melko samaa mieltä” ja seitsemän ”täysin samaa mieltä”. Henkilöstö pitää tällöin työympäristöään viihtyisänä.



Kuvio 18: Työympäristöni on viihtyisä, kpl (n=13).

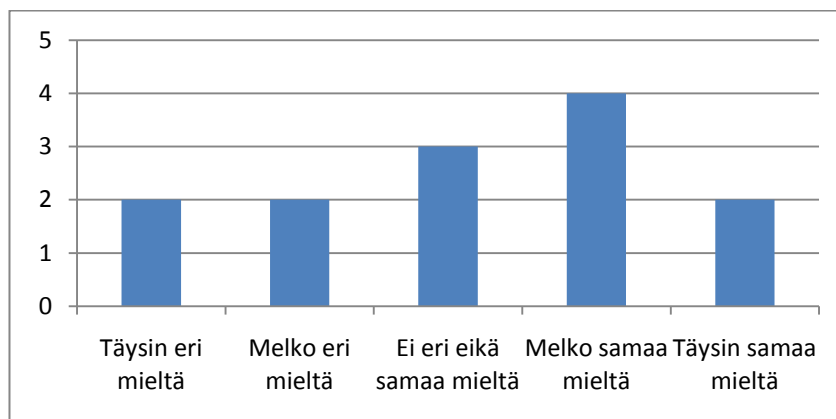
Väittämä ”Työvälineet ovat tarkoituksenmukaiset”, kolme vastasi ”melko eri mieltä”, seitsemän ”melko samaa mieltä” ja kolme ”täysin samaa mieltä”. Vastanneista kymmenen 13:sta kokee työvälineensä tarkoituksenmukaiseksi, mutta joukossa on kolme kriittistä ihmistä, joiden mukaansa työvälineet eivät ole tarkoituksenmukaiset.



Kuvio 19: Työvälineet ovat tarkoituksenmukaiset, kpl (n=13).

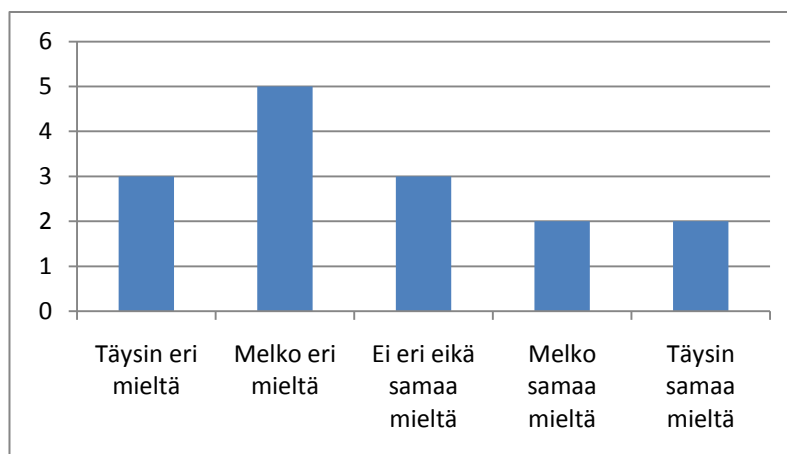
”Työpisteeni on hiljainen” väittämän vastaukset olivat hyvin hajallaan. Vastanneista kaksi oli ”täysin eri mieltä”, kaksi ”melko eri mieltä”, kolme ”ei eri eikä samaa mieltä”, neljä ”melko samaa mieltä” ja kaksi ”täysin samaa mieltä”.

Vastauksien hajonta ei ole yllättävää, koska ihmiset tarvitsevat erilaisen ympäristön keskittymiseen. Toiset kaipaavat ympärilleen pientä hälinää ja toiset täyden hiljaisuuden. Yritys X:n toimitilat ovat avokonttoritilat, joissa on myös mahdollisuus mennä neuvotteluhuoneisiin halutessaan työskennellä hiljaisessa tilassa.



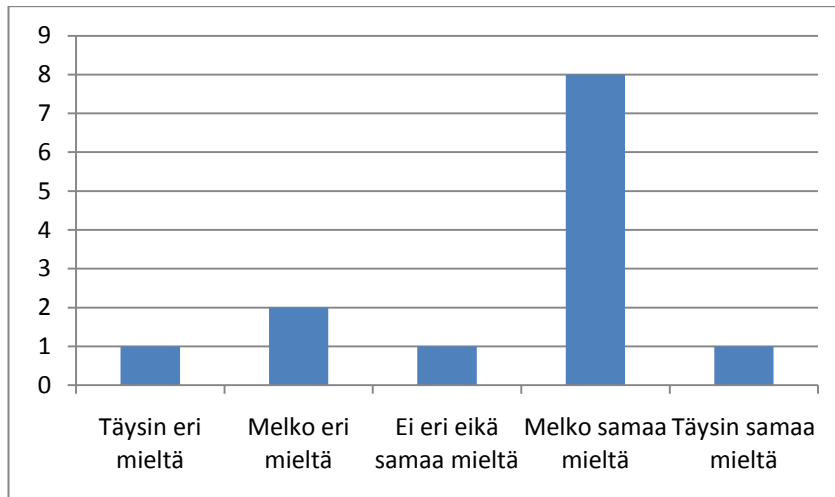
Kuvio 20: Työpisteeni on hiljainen, kpl (n=13).

Työympäristöön liittyvä väittämä kuului näin: ”Yritys X:n virkistystoimi on hyvää”. Vastanneista kolme oli väittämän kanssa ”täysin eri mieltä”, viisi ”melko eri mieltä”, kolme ”ei eri eikä samaa mieltä”, kaksi ”melko samaa mieltä” ja kaksi ”täysin samaa mieltä”. Virkistystoiminta on selvästi tyydyttävällä tasolla, kun kahdeksan vastaajaa 13:sta on sitä mieltä, ettei virkistystoiminta ole hyvää. Virkistystoiminta on tärkeää henkilöstön me-hengen luomiseksi ja tätä tulisi jatkossa kehittää parempaan suuntaan.



Kuvio 21: Yritys X:n virkistystoiminta on hyvää, kpl (n=13).

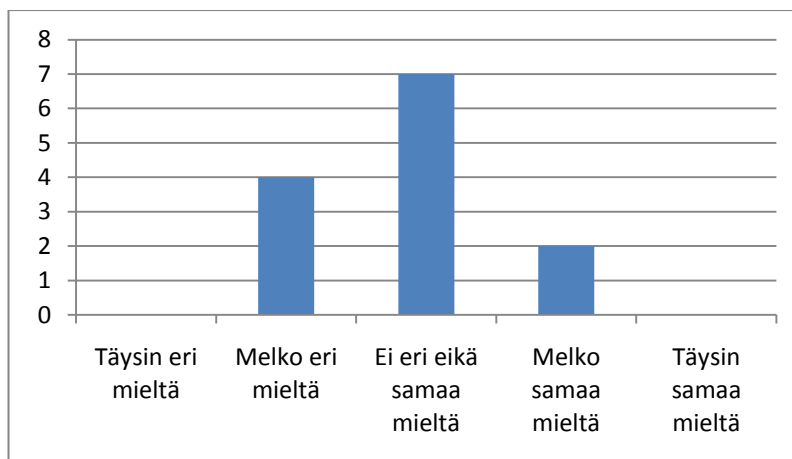
Yritys X:n työilmapiiri on hyvä, väittämän kanssa yksi oli ”täysin eri mieltä”, kaksi ”melko eri mieltä”, yksi ”ei eri eikä samaa mieltä”, kahdeksan ”melko samaa mieltä” ja yksi ”täysin samaa mieltä”. Kolme vastaajaa kokee, että työilmapiiri on huono ja yhdeksän vastaajaa 13:sta kokee puolestaan, että Yritys X:n työilmapiiri on hyvä.



Kuvio 22:Yritys X:n työilmapiiri on hyvä, kpl (n=13).

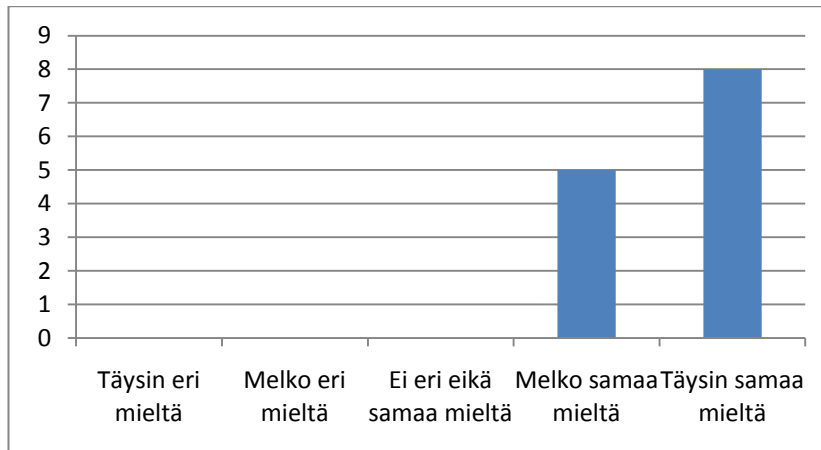
6.6 Sosiaaliset suhteet

Seuraavaksi kyselyssä oli vuorossa sosiaaliset suhteet ja väittämiä tämän otsikon alla oli kuusi kappaletta. Ensimmäinen väittämä kuului: ”työyhteisön ongelmiin puututaan herkästi”. Tämän väittämän kanssa neljä oli ”melko eri mieltä”, seitsemän ”ei eri eikä samaa mieltä” ja kaksi ”melko samaa mieltä”. Neljä vastaajaa 13:sta kokee, ettei työyhteisön ongelmiin puututa herkästi. Suuri enemmistö eli seitsemän 13:sta on ”ei eri eikä samaa mieltä”. Tuloksen perusteella voidaan todeta, etteivät työntekijät ole kovinkaan tyytyväisiä ongelmanratkaisuun Yritys X:ssä.



Kuvio 23:Työyhteisön ongelmiin puututaan herkästi, kpl (n=13).

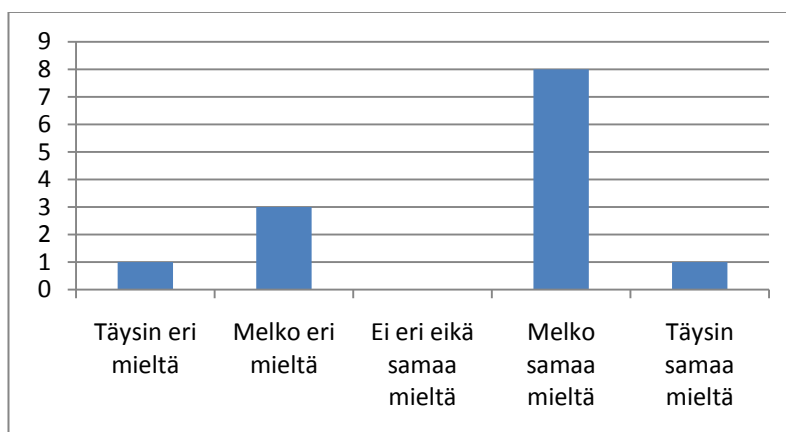
Väittämä: ”tulen toimeen työkavereideni kanssa” sai hyvät tulokset. Viisi vastaajaa oli ”melko samaa mieltä” ja kahdeksan ”täysin samaa mieltä” väittämän kanssa. Tuloksien perusteella työntekijät tulevat toimeen keskenään Yritys X:ssä.



Kuvio 24: Tulen toimeen työkavereideni kanssa, kpl (n=13).

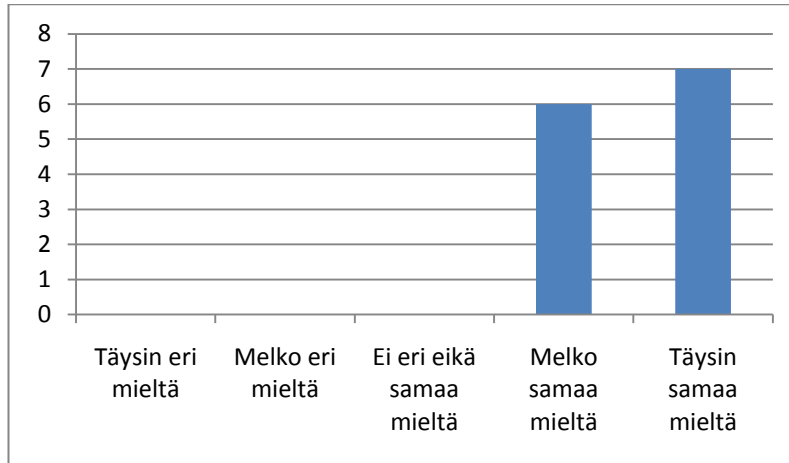
”Työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti” väittämän kanssa yksi oli ”täysin eri mieltä”, kolme ”melko eri mieltä”, kahdeksan ”melko samaa mieltä” ja yksi ”täysin samaa mieltä”. Vastauksien perusteella asiat ovat melko mallillaan, mutta lähes kolmannes eli neljä vastaajaa 13:sta kokee, ettei heitä kohdella tasa-arvoisesti.

Tämä on sellainen asia mihin tulee tulla muutos. Jos työntekijät kokevat, etteivät tule kohdelluksi tasa-arvoisesti, ei se ole mikään pieni ja vähäpätöinen asia, vaan asia johon tulee tulla muutos. Työsopimuslain mukaan työnantajan on kohdeltava työntekijöitä tasapuolisesti. Tasapuolinen kohtelu on huomioitava myönnettäessä työntekijöille työsuhteeseen perustuvia etuja sekä asetettaessa heille velvollisuuksia. Samanlaisen kohtelun vaatimuksesta saa poiketa ainoastaan, jos siihen on työntekijöiden tehtävät ja asema huomioon ottaen perusteltu syy. (Työ- ja elinkeinotoimisto.)



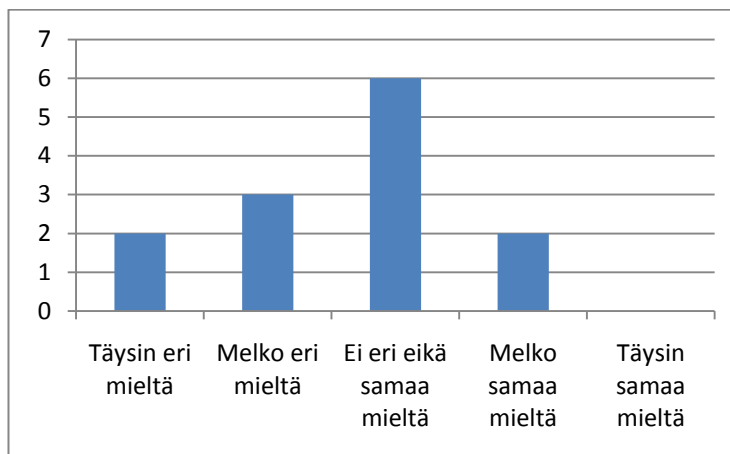
Kuvio 25: Työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti, kpl (n=13).

Seuraava väittämä kuului: ”Saun tarvittaessa apua työkavereiltani” väittämän kanssa kuusi oli melko samaa mieltä ja seitsemän täysin samaa mieltä. Tutkimustulokset osoittavat, että apua on saatavilla, sitä tarvittaessa.



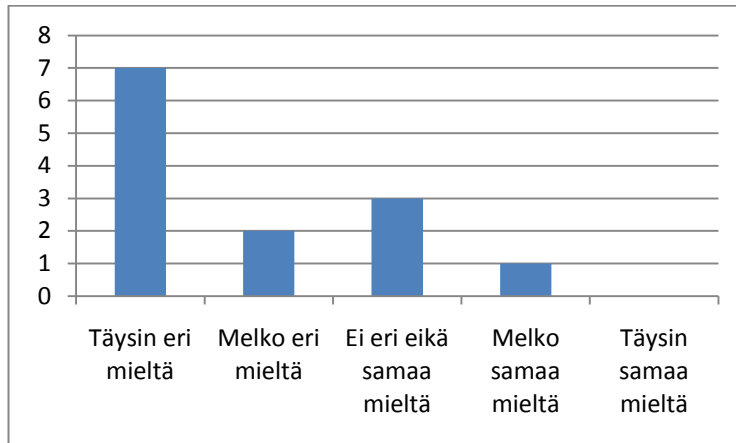
Kuvio 26: Saun tarvittaessa apua työkavereiltani, kpl (n=13).

”Työpaikallani esiintyy ihmissuhdeongelmia” väittämän kanssa kaksi oli ”täysin erimieltä”, kolme ”melko eri mieltä”, kuusi ”ei eri eikä samaa mieltä” ja kaksi ”melko samaa mieltä”. Lähes puolet eli viisi henkilöä 13:stä kokee työpaikallaan olevan jonkinasteisia ihmissuhdeongelmia. Suuri joukko eli kuusi vastaajaa ei oikein tiedä mitä mieltä on väittämästä. Ihmissuhdeongelmat työpaikalla on huono asia, sillä se vie työtehokkuutta ja on henkisesti kovin raskasta.



Kuvio 27:Työpaikallani esiintyy ihmissuhdeongelmia, kpl (n=13).

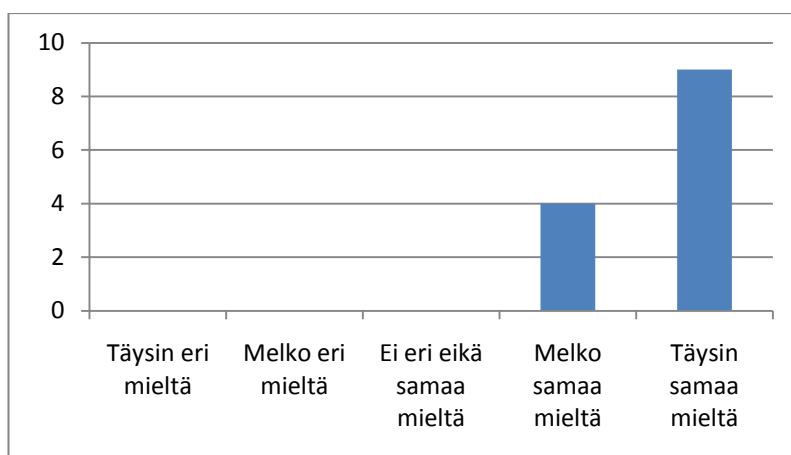
”Työpaikallani on kiusaamista” väittämän kanssa seitsemän on ”täysin eri mieltä”, kaksi ”melko eri mieltä”, kolme ”ei eri eikä samaa mieltä” ja yksi vastaaja ”melko samaa mieltä”. Kiusaamisen suhteen tulisi olla nollatoleranssi. Yritys X:ssä työskentelee henkilö joka kokee tulevansa kiusatuksi ja tämä asia pitää selvittää.



Kuvio 28:Työpaikallani on kiusaamista, kpl (n=13).

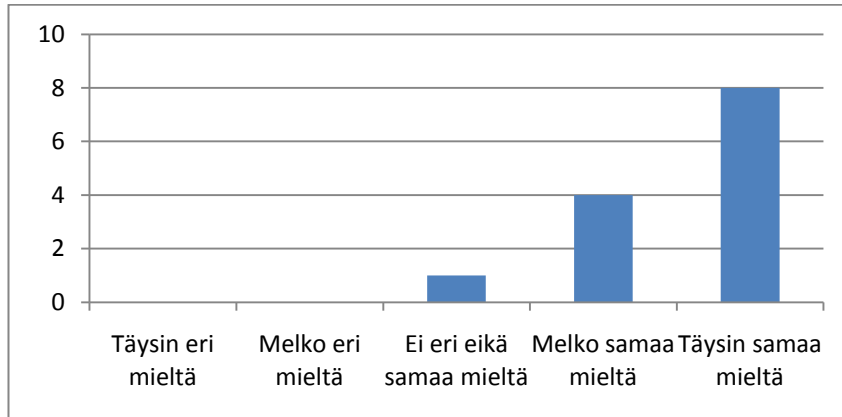
6.7 Yritys

Yritykseen liittyviä väittämiä oli kyselyssä kuusi kappaletta. Ensimmäinen väittämä: ” Tunnen Yritys X:n tavoitteet ja vision. Neljä vastaajaa oli ”melko samaa mieltä” ja yhdeksän vastaajaa ”täysin samaa mieltä”. Tuloksien perusteella henkilöstö tuntee Yritys X:n tavoitteet ja vision, mikä on hieno asia.



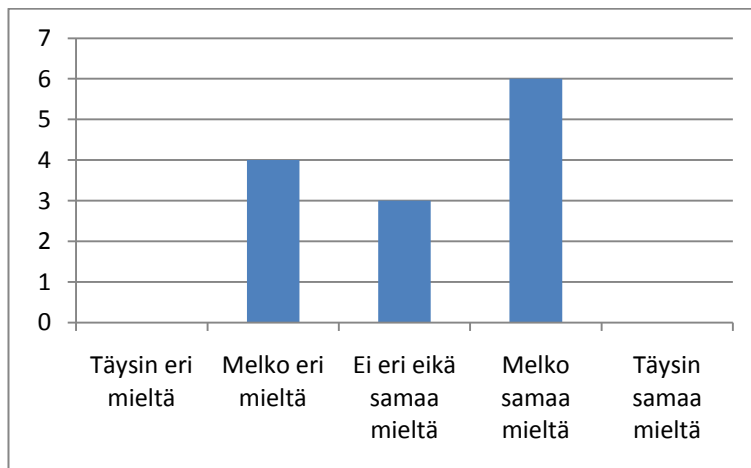
Kuvio 29:Tunnen Yritys X:n tavoitteet ja vision, kpl (n=13).

”Yritys X pyrkii kehittymään” väittämän kanssa yksi oli ”ei eri eikä samaa mieltä”, neljä ”melko samaa mieltä” ja kahdeksan ”täysin samaa mieltä”. Tällöin kaksitoista vastaajaa kolmestatoista on sitä mieltä, että Yritys X pyrkii kehittymään.



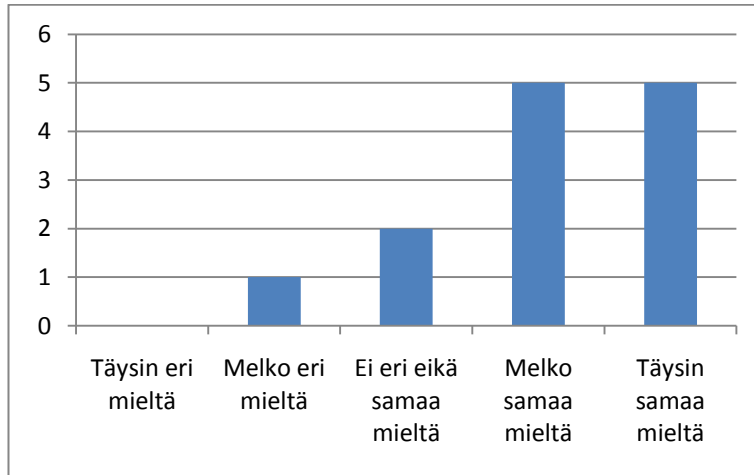
Kuvio 30: Yritys X pyrkii kehittymään, kpl (n=13).

Väittämä: ”Perehdytys työhön hoidetaan hyvin” vastanneista neljä oli ”melko eri mieltä” väittämän kanssa, kolme ”ei eri eikä samaa mieltä” ja kuusi ”melko samaa mieltä”. Kyselyn perusteella perehdytyksen kanssa on tekemistä, kun neljä vastaajaa 13:sta on väittämän kanssa ”melko eri mieltä”.



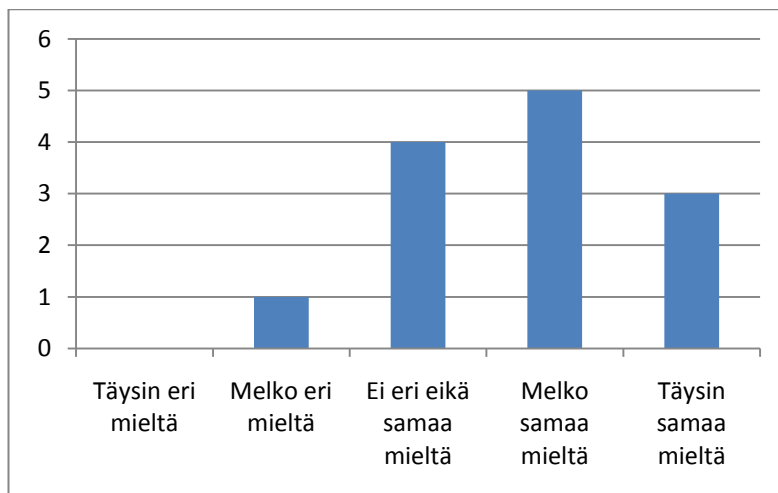
Kuvio 31: Perehdytys työhön hoidetaan hyvin, kpl (n=13).

Väittämä: ”Yhteistyö sujuu hyvin esimiehen kanssa” yksi vastanneista oli ”melko eri mieltä”, kaksi ”ei eri eikä samaa mieltä”, viisi ”melko samaa mieltä” ja viisi ”täysin samaa mieltä”. Tuloksien perusteella kymmenen 13:sta kokee, että yhteistyö sujuu hyvin esimiehen kanssa.



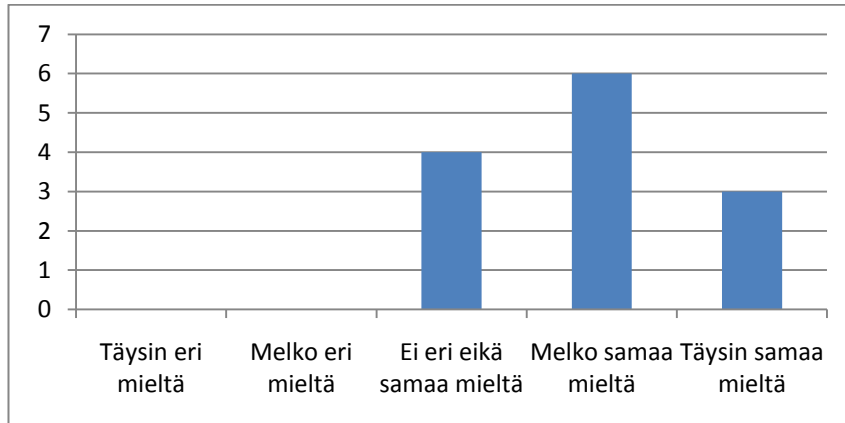
Kuvio 32:Yhteistyö sujuu hyvin esimiehen kanssa, kpl (n=13).

”Yhteistyö sujuu hyvin terminaalin kanssa” väittämän kanssa yksi oli ”melko eri mieltä”, neljä ”ei eri eikä samaa mieltä”, viisi ”melko samaa mieltä” ja kolme ”täysin samaa mieltä”. Kahdeksan vastaajaa 13:sta kokee, että yhteistyö sujuu hyvin.



Kuvio 33:Yhteistyö sujuu hyvin terminaalin kanssa, kpl (n=13).

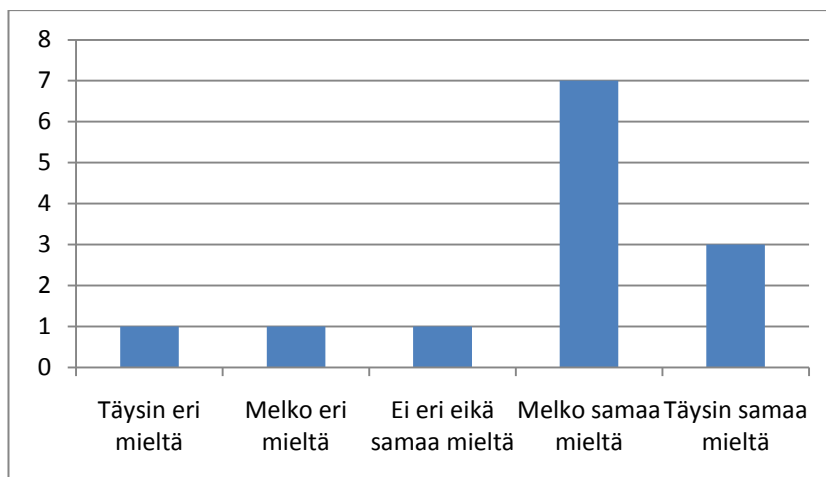
Väittämä, jonka mukaan ”yhteistyö sujuu hyvin asennusliikkeen kanssa”, vastanneista neljä oli ”ei eri eikä samaa mieltä”, kuusi ”melko samaa mieltä” ja kolme ”täysin samaa mieltä”.



Kuvio 34:Yhteistyö sujuu hyvin asennusliikkeen kanssa, kpl (n=13).

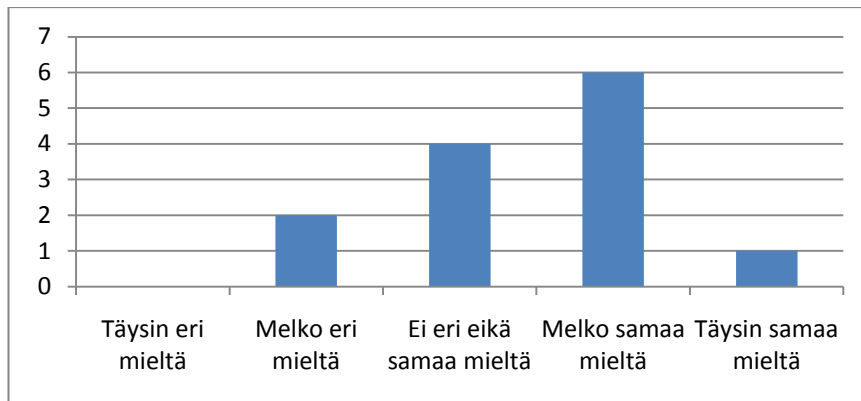
6.8 Johtaminen ja esimiestyö

Johtaminen ja esimiestyöhön liittyi kahdeksan väittämää, joista ensimmäisenä oli: ”Olen tyytyväinen esimieheni toimintaan ”. Väittämän kanssa yksi oli ”täysin eri mieltä”, yksi ”melko eri mieltä”, yksi ”ei eri eikä samaa mieltä”, seitsemän ”melko samaa mieltä” ja kolme ”täysin samaa mieltä”. Tuloksien perusteella kaksi vastaajaa ei ole tyytyväisiä esimiehensä toimintaan ja loput kymmenen puolestaan ovat tyytyväisiä. Kokonaisuudessaan tulos on hyvä, kun kymmenen 13:sta kokee olevansa tyytyväinen esimiehensä toimintaan.



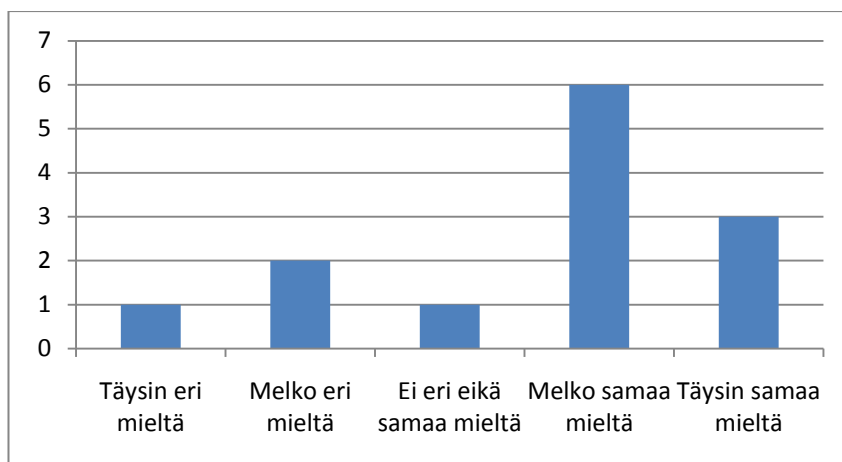
Kuvio 35:Olen tyytyväinen esimieheni toimintaan, kpl (n=13).

”Saan työstäni riittävästi palautetta” väittämän kanssa kaksi oli ”melko eri mieltä”, neljä ”ei eri eikä samaa mieltä”, kuusi ”melko samaa mieltä” ja yksi ”täysin samaa mieltä”. Neljä vastaajaa 13:sta ilmoitti olevansa ”ei eri eikä samaa mieltä”, joten voidaan tulkita, etteivät he ole välttämättä saaneet juurikaan palautetta. Kuusi vastaajaa kokee saavansa riittävästi palautetta.



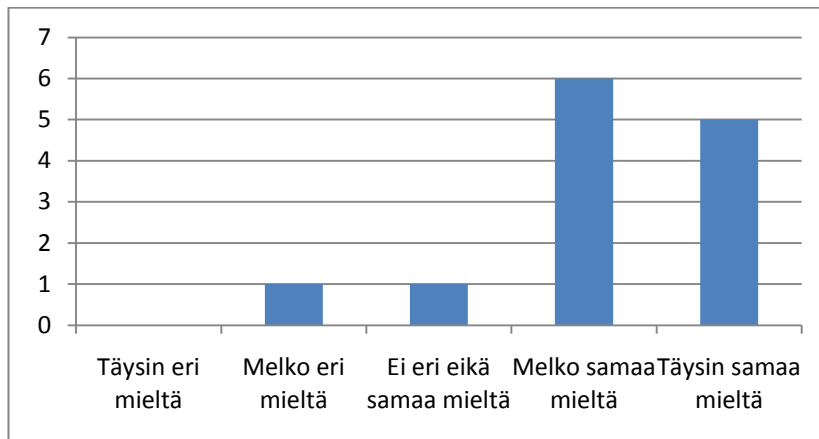
Kuvio 36:Saun työstäni riittävästi palautetta, kpl (n=13).

”Esimies osaa antaa palautetta rakentavasti” väittämän vastaukset hajosivat aika lailla, kun yksi oli ”täysin eri mieltä”, kaksi ”melko eri mieltä”, yksi ”ei eri eikä samaa mieltä”, kuusi ”melko samaa mieltä” ja kolme ”täysin samaa mieltä”. Kolme vastaajaa 13:sta kokee, ettei esimies osaa antaa palautetta rakentavasti. Sen sijaan yhdeksän vastaajaa on sitä mieltä, että esimies osaa antaa palautetta rakentavasti.



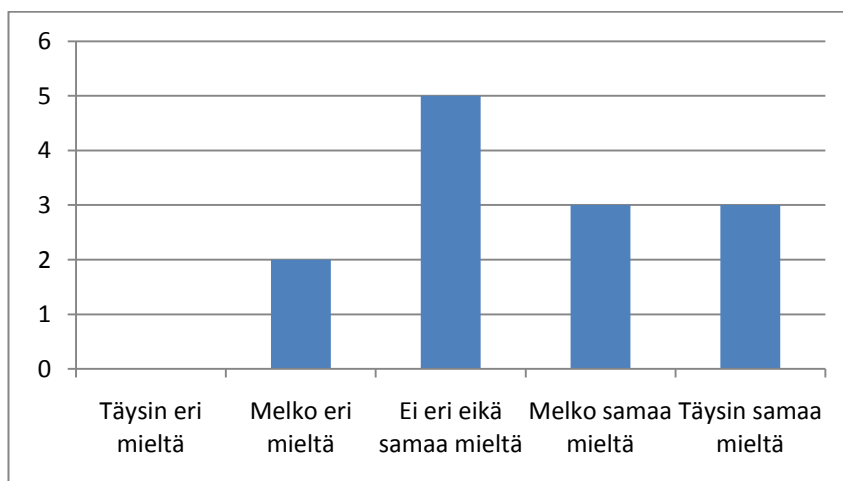
Kuvio 37:Esimieheni osaa antaa palautetta rakentavasti, kpl (n=13).

Väittämän, jonka mukaan esimiestä on helppo lähestyä, oli vastaajista yksi ”melko eri mieltä”, yksi ”ei eri eikä samaa mieltä”, kuusi ”melko samaa mieltä” ja viisi ”täysin samaa mieltä”. 11/13:sta kokee, että esimiestä on helppo lähestyä.



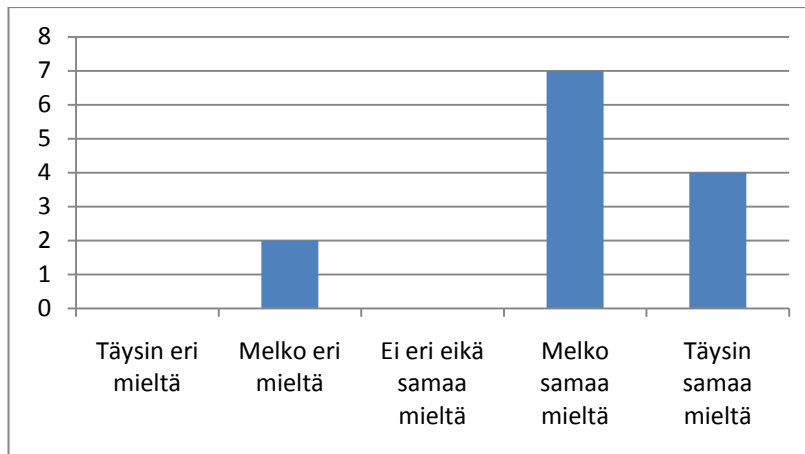
Kuva 38: Esimiestäni on helppo lähestyä, kpl (n=13)

Johtaminen ja esimiestyön seitsemäs väittämä kuului: ”Esimieheni toimii omissa työtehtävissään esimerkkinä muille”. Vastanneista kaksi oli ”melko samaa mieltä”, viisi ”ei eri eikä samaa mieltä”, kolme ”melko samaa mieltä” ja kolme ”täysin samaa mieltä”. Jopa viisi/13:sta vastasi siis ”ei eri eikä samaa mieltä”.



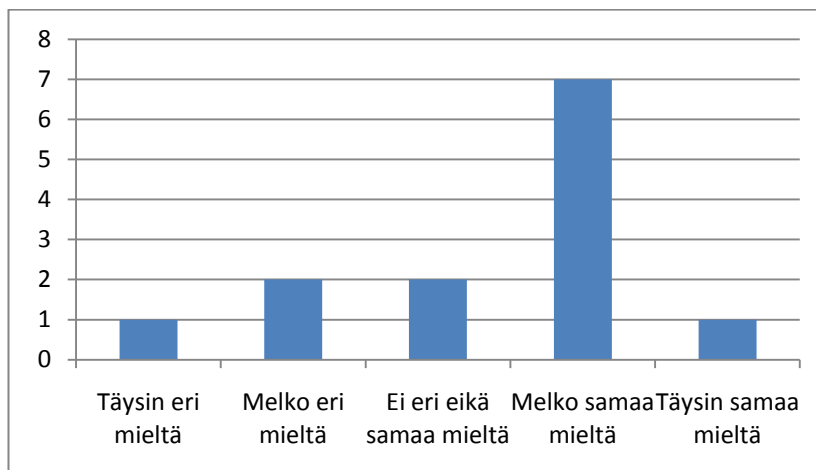
Kuvio 39: Esimieheni toimii omissa työtehtävissään esimerkkinä muille, kpl (n=13).

”Esimieheni arvostaa työtäni” väittämän kanssa kaksi oli ”melko eri mieltä”, seitsemän ”melko samaa mieltä” ja neljä ”täysin samaa mieltä”. Tuloksien perusteella yksitoista vastaajaa kokee, että esimies arvostaa heidän työtään. Mukana on ”kriittinen kaksikko”, jonka mielestä esimies ei arvosta heidän työtään.



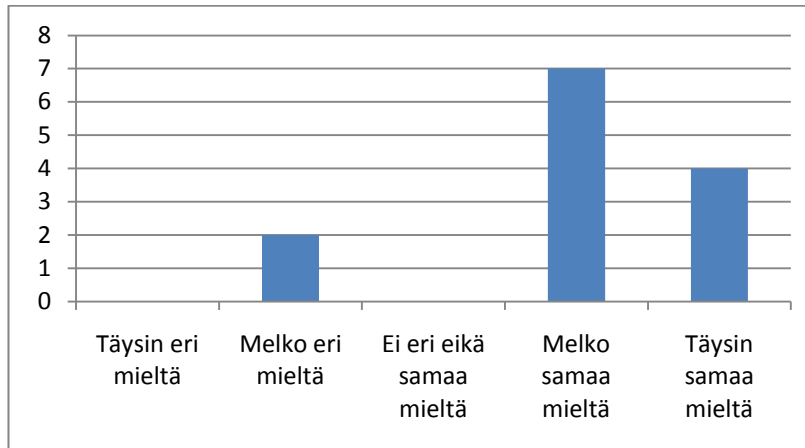
Kuvio 40: Esimieheni arvostaa työtäni, kpl (n=13).

Seuraavana väittämä kuului: ”Esimieheni vaikuttaa positiivisesti ilmapiiriin” ja vastanneista yksi oli ”täysin eri mieltä”, kaksi ”melko eri mieltä”, kaksi ”ei eri eikä samaa mieltä”, seitsemän ”melko samaa mieltä” ja yksi vastanneista oli ”täysin samaa mieltä”. Enemmistö eli seitsemän vastaajaa 13:sta on sitä mieltä, että esimies vaikuttaa positiivisesti ilmapiiriin.



Kuvio 41: Esimieheni vaikuttaa positiivisesti ilmapiiriin, kpl (n=13).

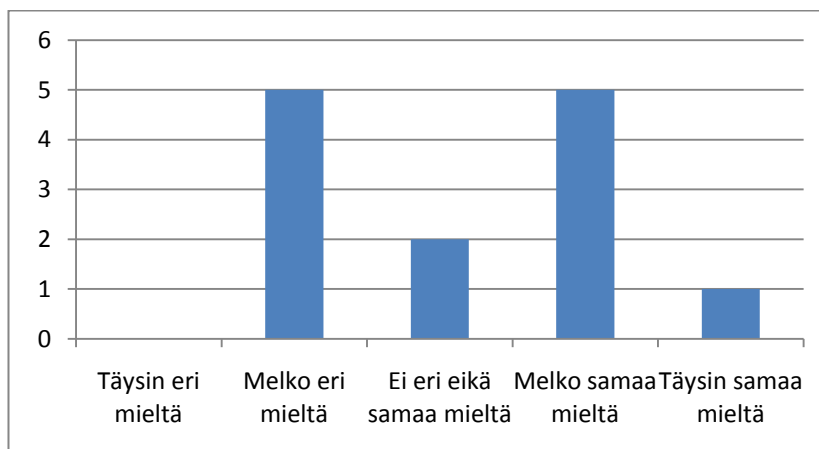
Viimeinen väittämä johtaminen ja esimies otsikon alla oli: ”tiedän mitä minulta odotetaan”. Väittämän kanssa kaksi oli ”melko eri mieltä”, seitsemän ”melko samaa mieltä” ja neljä ”täysin samaa mieltä”. Vastauksien perusteella on selvää, että kevään aikana tulevat kehityskeskustelut tulevat tarpeeseen. Jotta ihminen voi suoriutua erinomaisesti työstään, tulee hänen tietää, mitä häneltä odotetaan.



Kuvio 42: Tiedän mitä minulta odotetaan, kpl (n=13).

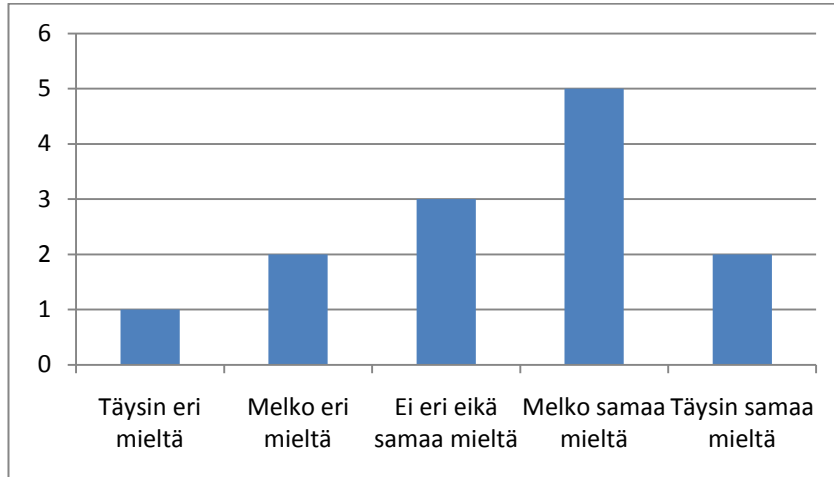
6.9 Viestintä

Kyselyssä kysyttiin viestinnästä kahden väittämän verran. Ensimmäinen väittämä oli: ”tiedonkulku on riittävää”. Väittämän kanssa jopa viisi oli ”melko eri mieltä”, kaksi ”ei eri eikä samaa mieltä”, viisi ”melko samaa mieltä” ja yksi ”täysin samaa mieltä”. Viestinnässä on vastauksien perusteella puutteita, mikä ei ole yllättävää. Yritys X:llä on käytössä Sales Maker-ohjelma, missä on näkyvillä paljon työhön liittyviä asioita sekä käytössä on Intranet. Nyt on tärkeää saada selville henkilöstön osaaminen Sales Maker ohjelman käytössä, ja onko joitain muita puutteita tiedonkulussa.



Kuvio 43: Tiedonkulku on riittävää, kpl (n=13).

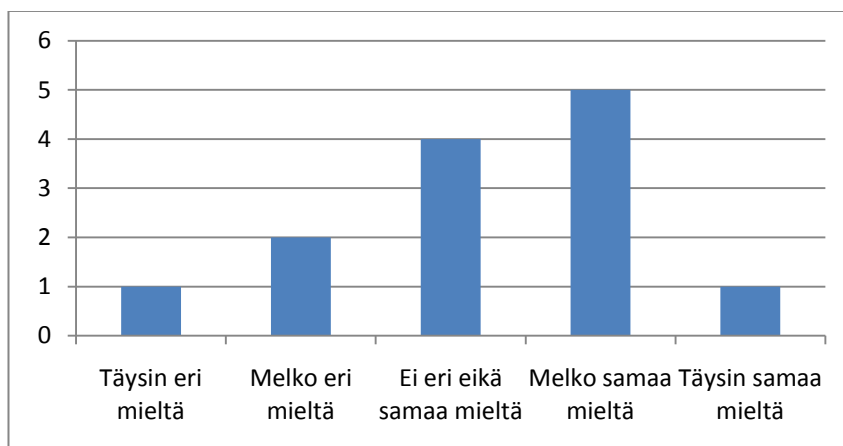
Toinen väittämä oli: ”tieto tärkeistä asioista tulee ajoissa”. Vastanneista yksi oli ”täysin eri mieltä”, yksi ”melko eri mieltä”, kolme ”ei eri eikä samaa mieltä”, viisi ”melko samaa mieltä” ja kaksi ”täysin samaa mieltä”. Vastauksien perusteella kolme vastaajaa on sitä mieltä, ettei tieto tärkeistä asioista tule ajoissa. Kuitenkin seitsemän vastaajaa kokee, että tieto tulee ajoissa.



Kuvio 44: Tieto tärkeistä asioista tulee ajoissa, kpl (n=13).

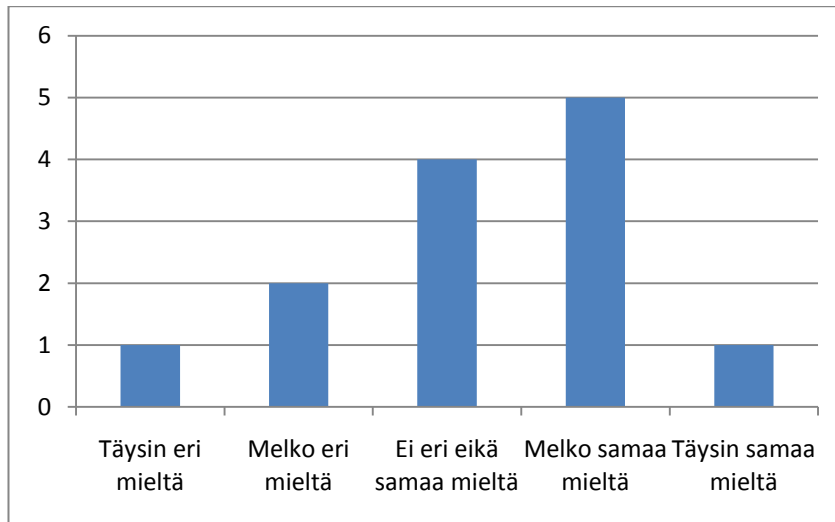
6.10 Työstressi

Kyselyssä kysyttiin kahden väittämän verran työstressistä. Ensimmäinen väittämä kuului: ”työni aiheuttaa stressiä” ja vastanneista yksi oli ”täysin eri mieltä”, kaksi ”melko eri mieltä”, neljä ”ei eri eikä samaa mieltä”, viisi ”melko samaa mieltä” ja yksi vastanneista oli ”täysin samaa mieltä”. Stressi liittyy usein ajanpuutteeseen ja siihen, ettei työntekijälle ole täysin selvää mikä on hänen toimenkuvansa. Tulee myös muistaa, että toisille sopii pieni stressi ja se saa työskentelemään tehokkaammin. Toiset taas eivät pysty työskentelemään stressin alla.



Kuvio 45: Työni aiheuttaa stressiä, kpl (n=13).

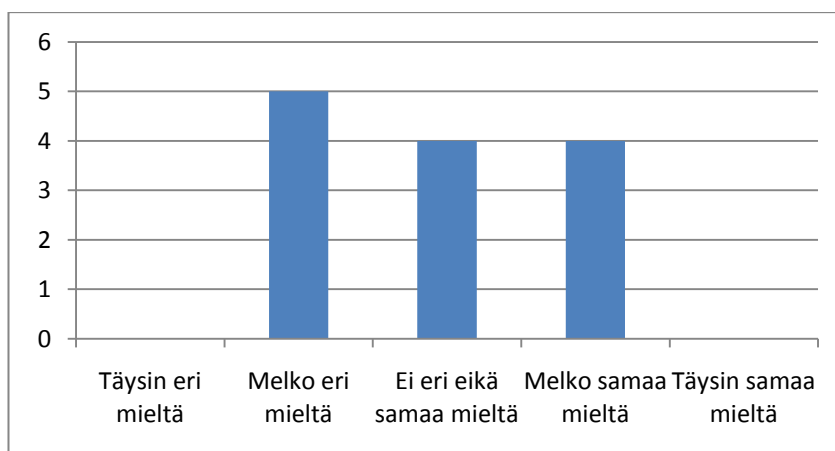
”Työtehtäviin on riittävästi aikaa” väittämän vastaukset hajosivat aika lailla. Vastanneista yksi oli ”täysin eri mieltä”, kaksi ”melko eri mieltä”, neljä ”ei eri eikä samaa mieltä”, viisi ”melko samaa mieltä” ja yksi ”täysin samaa mieltä”. Vastaukset kertovat sen faktan, ettei aika yksinkertaisesti riitä työtehtäviin.



Kuvio 46: Työtehtäviin on riittävästi aikaa, kpl (n=13).

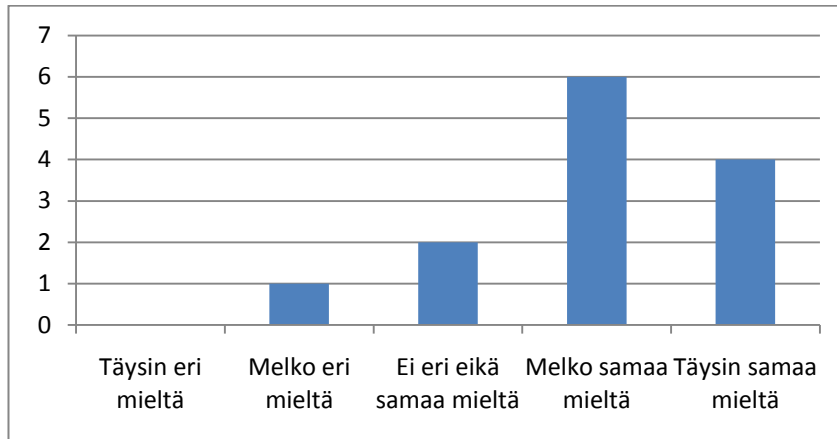
6.11 Työssä oppiminen

Viimeisenä kyselyssä kysyttiin työssä oppimisesta ja siitä kysyttiin kolmen väittämän verran. Ensimmäinen väittämä: ”saan riittävästi työni vaatimaa koulutusta” ja siihen vastattiin niin, että viisi oli ”melko eri mieltä”, neljä ”ei eri eikä samaa mieltä” ja neljä vastaajaa ”melko samaa mieltä”. Tutkimustuloksien perusteella henkilöstö kokee, että tarvitsisi enemmän työn vaatimaa koulutusta, kun viisi 13:sta on väittämän kanssa ”melko eri mieltä”.



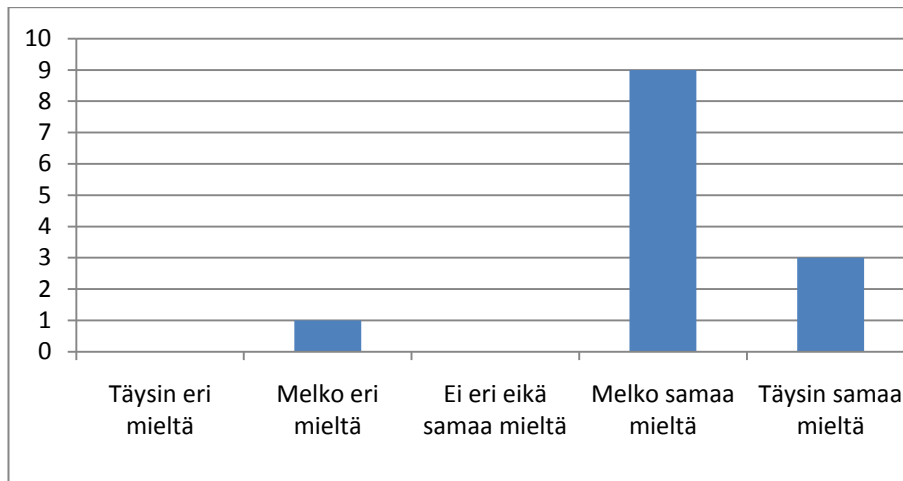
Kuvio 47: Saan riittävästi työni vaatimaa koulutusta, kpl (n=13).

Toinen väittämä kuului: ”opin työssäni koko ajan uutta”. Vastanneista yksi oli ”melko eri mieltä”, kaksi ”ei eri eikä samaa mieltä”, kuusi ”melko samaa mieltä” ja neljä ”täysin samaa mieltä”. Kymmenen 13:sta kokee oppivansa koko ajan uutta työssään ja yksi on sitä mieltä, ettei opi enää mitään uutta työssään.



Kuvio 48: Opin työssäni kokoajan uutta, kpl (n=13).

Viimeinen väittämä kyselyssä kuului: ”Tunnen sopeutuvani yrityksessä tapahtuviin muutoksiin”. Vastanneista yksi oli ”melko eri mieltä”, yhdeksän ”melko samaa mieltä” ja kolme ”täysin samaa mieltä”. Suurin osa vastaajista eli yhdeksän vastaajaa 13:sta kokee sopeutuvansa yrityksessä tapahtuviin muutoksiin.



Kuvio 49: Tunnen sopeutuvani yrityksessä tapahtuviin muutoksiin, kpl (n=13).

Tutkimuksen reliabiliteetti oli hyvä kun vastaus lähetettiin 14 hengelle ja siihen vastasi 13 henkeä. Kyselylomakkeen väittämät olivat onnistuneita, mutta viime hetkillä pudottamani muutamat avoimet kysymykset jäivät harmittamaan. Korjasin hiukan tilannetta sillä, että kyselyn tulospalaverissa pyysin henkilöstöä vastaamaan muutamaan avoimeen kysymykseen tulevaisuutta ajatellen.

7 TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET JA POSITIIVISET TEKIJÄT

Tutkimustuloksien perusteella Yritys X:n työtyytyväisyys pitää sisällään niin hyviä kuin huonojakin elementtejä. Positiivista on se, että motivaatiotekijöiden tulokset olivat kiitettävällä tasolla ja puutteita löytyi enimmäkseen hygienia-tekijöistä. Yritys X:n henkilöstön työtyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä ovat:

- vaikutusmahdollisuus työhön
- motivaatio
- yksikön ja konsernin tavoitteiden tunteminen
- viihtyisä työympäristö
- työn kiinnostavuus
- työn haasteellisuus

Näissä yllä olevissa tekijöissä saatiin erinomaiset tulokset ja on hienoa, että tyytyväisyyttä lisäävät tekijät löytyvät Herzbergin motivaatiotekijöistä, jotka hyvin hoidettuna lisäävät henkilöstön työtyytyväisyyttä.

Henkilöstö arvioi vaikutusmahdollisuutensa työhönsä niin, että 76,9 % koki olevansa melko samaa mieltä väittämän kanssa. Voidaan siis todeta, että henkilöstö kokee pystyvänsä vaikuttamaan työnkuvaansa, joka on työtyytyväisyyden kannalta erityisen tärkeää. Esimiehien tehtävänä olisi taata jatkossa, että tilanne pysyy tällaisena tai ei ainakaan muutu huonompaan suuntaan.

Työn kiinnostavuus sai kiitettävän tuloksen kun 53,8 % vastanneista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja täten voidaan todeta, että Yritys X:n työntekijät kokevat tekevänsä kiinnostavaa työtä. Herzbergin teorian mukaan työn kiinnostavuus on motivaatiotekijä ja sen takia hyvin oleellinen asia henkilöstön työtyytyväisyyden kannalta.

Kyselyssä kiitettävä tulos tuli myös ”Työni on haasteellista”- väittämästä. 53,8 % vastanneista oli melko samaa mieltä ja 46,2 % täysin samaa mieltä. Ihminen kaipaa sopivasti haasteita, mutta liika haasteellisuus käy pitkällä tähtäimellä kuormittavaksi ja rupeaa syömään ihmistä. Toisaalta tulos on kiitettävä, mutta toisaalta voidaan ajatella, että kokevatko Yritys X:n työntekijät tekevänsä jo liian haasteellista työtä, johon heidän tietonsa ja taitonsa eivät enää riitä.

8 KEHITYSEHDOTUKSET

Valitsin kehittämiskohteiksi tutkimuksessa huonoimmat tulokset saaneet väittämät ja niitä olivat seuraavat väittämät:

- ”Ajatuksiani ja mielipiteitäni kuunnellaan”.
- ”Työpisteeni on hiljainen”.
- ”Yritys X:n virkistystoiminta on hyvää”.
- ”Työyhteisön ongelmiin puututaan herkästi”.
- ”Työpaikalla esiintyy ihmissuhdeongelmia”.
- ”Työpaikalla on kiusaamista”.
- ”Perehdytys työhön hoidetaan hyvin”.
- ”Tiedonkulku on riittävää”.
- ”Työtehtäviin on riittävästi aikaa”.
- ”Saan riittävästi työni vaatimaa koulutusta”.

Yllä olevat väittämät poikkesivat muuten kauttaaltaan hyvistä tuloksista ja ovat sellaisia, joihin tulisi saada parannus ja joihin kohdeyrityksellä on mahdollisuus vaikuttaa ilman suuria rahallisia investointeja.

”Ajatuksiani ja mielipiteitäni kuunnellaan” väittämän kanssa kolme vastannutta oli melko eri mieltä, joten voidaan todeta, etteivät kaikki työntekijät koe, että heitä olisi kuunneltu. On vaikea mennä sanomaan minkälaisista tilanteista on kysymys, mutta ylipäätään se, että joku kokee, ettei häntä kuunnella on huono asia.

Yleisesti ottaen kovaäänisimmät saavat mielipiteensä kuuluviin ja hiljaisemmat ihmiset joutuvat tekemään enemmän töitä saadakseen mielipiteensä kuuluviin. Tällaisessa työyhteisössä, missä on voimakkaita ja kovaäänisiä persoonia, korostuu esimiehen asema. Esimiehen tulisi varmistaa palavereissa, että jokainen halukas on saanut sanoa sanottavansa ja tarpeen vaatiessa työntekijöillä on mahdollisuus kahdenkeskisille palavereille.

”Työpisteeni on hiljainen” väittämän tulos oli huono kun neljä vastannutta koki, ettei heidän työpisteensä ole hiljainen. Yritys X:n tila on avokonttoritila, joten tällainen vastaustulos ei yllätä. Toiset haluaisivat työskennellä hiirenhiljaisessa paikassa, kun taas toiset pystyvät keskittymään paremmin pienen melun keskellä. Vastaustuloksen takia on kuitenkin hyvin suotavaa, että henkilöstön kanssa käydään läpi pelisäännöt, miten avokonttorissa työskennellään, niin että kaikki saavat työrauhan.

”Yritys X:n virkistystoiminta on hyvää” väittämän kanssa kahdeksan vastannutta oli eri mieltä, joten voidaan tulkita, ettei henkilöstö ole tyytyväinen nykyiseen virkistystoimintaan. Virkistystoiminnan tehtävänä on vahvistaa henkilöstön ”me-henkeä”, joka edesauttaa työntekijöitä jaksamaan työssään. On tärkeää tietää, mitä henkilöstö haluaisi virkistystoiminnalta ja sen pohjalta suunnitella toimintaa. Toiset ihmiset haluavat pitää työn ja yksityiselämän täysin erillään, eikä koe virkistystoimintaa millään lailla tärkeäksi. Toisille taas virkistystoiminta on erittäin tärkeää. Oman kokemuksen kautta pari, kolme kertaa vuodessa on sopiva määrä työpaikan virkistysilloille. Keväällä ja syksyllä on sopivaa pitää virkistysilta ja sen lisäksi pikku-joulut.

”Työyhteisön ongelmiin puututaan herkästi” väittäjä jakoi mielipiteet kahtia. Neljä vastannutta oli väittämän kanssa melko eri mieltä. Voidaan olettaa, että nämä neljä työntekijää on kokenut jonkinasteisia konfliktitilanteita työssään, eikä niihin ole oikein osattu puuttua. Seitsemän henkilöä oli väittämän kanssa, ei samaa, eikä eri mieltä. Se voi kertoa sen, että nämä henkilöt ovat nähneet konfliktitilanteen sivusta, eikä siihen ole osattu puuttua.

Ongelmiin puuttuminen on aina haastavaa ja silloin on tärkeitä, että ongelma puretaan välittömästi ja siihen suhtaudutaan vakavasti. Jos joku kokee tulevansa kohdelluksi väärin, on se hänen vastuullaan kertoa siitä ja esimiehen vastuulla on käsitellä asia saman tien.

”Työpaikalla esiintyy ihmissuhdeongelmia” väittämän kanssa kaksi työntekijää oli ”melko samaa mieltä”. Ratkaisu ihmissuhdeongelmiin on aina puhuminen. Olisikin hyvin tärkeää, että asianomaiset ottaisivat asian puheeksi esimiehen kanssa, joka voisi järjestää asianomaisten kanssa palaverin, jossa saataisiin selville mistä on kyse. Lähes puolet vastaajista ilmoitti olevansa ”ei eri eikä samaa mieltä”. Voidaan tulkita, etteivät ihmissuhdeasiat ole näilläkään henkilöillä aivan kohdallaan.

”Työpaikalla on kiusaamista” väittämän kanssa yksi henkilö oli melko samaa mieltä. Tähän voidaan todeta, että kiusaamisen kanssa tulee aina olla nollatoleranssi, eikä kukaan työpaikalla saa kokea tulevansa kiusatuksi. Kiusaamiseksi joutuneen motivaatio voi vajota niin alas, ettei hänen ole mahdollista tehdä töitä ja hän joutuu sairauslomalle. Esimiehillä tulee olla tieto ja taito puuttua kiusaamiseen välittömästi ja voidaankin pitää esimiehen tehtävien rikkeenä, jos asiaa ei oteta käsittelyyn (Työturvallisuuslaki).

”Perehdytys työhön hoidetaan hyvin” sai heikon arvosanan kyselyssä. Neljä vastanneista oli ”melko eri mieltä”. Jokaisen pitäisi kokea, että hänet on perehdytetty työhönsä hyvin ja jos näin ei ole, pitää hänen saada lisäkoulutusta työtehtäviinsä. Perehdytyksen tulee olla suunniteltua ja yrityksen palveluksessa aloittaneella tulee olla tieto siitä kuka häntä perehdyttää ja millä aikataululla. Joillakin organisaatioilla on käytössä perehdytyskansio, jonka käytön

olen itse kokenut erittäin toimivaksi. Kehitysideani Yritys X:lle olisi uuden työntekijän perehdytysprosessin kehittäminen.

”Tiedonkulku on riittävää” väittämän kanssa viisi oli ”melko eri mieltä”. Herää kysymys, että puhutaanko Yritys X:ssä tarpeeksi asioista. Mitä asioita viikoittaisissa palaverissa käsitellään? Miksi työntekijät kokevat ettei tiedonkulku ole riittävää? Yritys X:llä on käytössä Sales Maker ohjelma ja Intranet, jossa on todella paljon tietoa kaikkien nähtävissä ja luettavissa.

”Työtehtäviin on riittävästi aikaa” väittämän kanssa viisi oli ”eri mieltä” ja se on lähes puolet vastanneista. Tämä vastaus ei sinänsä yllätä, sillä ajan riittävyys tuntuu olevan joka työpaikan ongelma. Henkilökuntaa on vähennetty, mutta työn määrä pysyy samana.

Viimeinen tarkastelun alainen väittämä: ”Saan riittävästi työni vaatimaa koulutusta” sai viisi henkilöä vastaamaan ”melko eri mieltä”. Yritys X:n henkilöstö myy, tilaa ja suunnittelee julkitilakalusteita ja alalla on todella kova kilpailu. On huono asia jos henkilöstö kokee, ettei heidän taitonsa riitä suoriutumaan työtehtävistä. Henkilöstön motivoinnin kannalta olisi erityisen tärkeää pitää koulutusmahdollisuudet avoimina ja antaa henkilöstölle parhaat mahdolliset eväät työskennellä erinomaisesti.

9 JATKOTOIMENPITEET

Kävimme henkilöstön ja johtoryhmän kanssa läpi jatkotoimenpiteitä työtyytyväisyyskyselyyn liittyen ja sovimme, että henkilöstö kirjaa sähköiseen muotoon asioita, jotka painavat heidän mieltään ja kirje menee henkilöstöasioista vastaavalle ihmiselle. Tämän jälkeen HR- henkilö käy kirjeen läpi yhdessä toimitusjohtajan kanssa, jonka jälkeen on yhteinen palaveri. Täällä yhteisessä palaverissa saadaan toivottavasti aikaiseksi rakentavaa keskustelua ja muutoksia, jotka parantavat Yritys X:n henkilöstön työtyytyväisyyttä.

9.1 Henkilöstön ajatukset

Palaverissa, jossa kävimme läpi kyselyn tulokset, oli paikalla kaikki, jotka sinne silloin pääsivät ja näihin neljään kysymykseen vastasi kaiken kaikkiaan kahdeksan henkilöä. Pyysin työntekijöitä vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten toivoisit työilmapiirin parantuvan?
2. Mikä olisi sinusta hyvää virkistystoimintaa?
3. Kuinka ihmissuhdeongelmiin tulisi puuttua?
4. Näetkö itsesi yrityksen palveluksessa vuoden päästä?

Ensimmäiseen kysymykseen saatiin seuraavanlaisia vastauksia:

- ”otetaan huomioon työkaveri ja käyttäydytään korrektisti toista kohtaan”.
- ”Ei saa aliarvioida kenenkään osaamista ja tietotaito tasoa”.
- ”keskusteltaisiin avoimesti ja kun ongelmia syntyy kissa pöydälle!”.
- ”esimiehen toiminta vaikuttaa eniten, huomio työntekijöihin”.
- ”ihmiset uskaltaisivat avoimemmin puhua tunteistaan ja varsinkin jos negatiivinen stressi painaa päälle”.
- ”kitketään pois kateus, teemme kuitenkin töitä Yritys X:lle”.
- ”esimiehen toiminta vaikuttaa eniten, huomio työntekijöihin”.
- ”rakentavaa palautetta naljailun sijaan, me-henkeä parannettava”.
- ”työilmapiiri avoimemmaksi ja esim. reklamaatio- ja virhetilanteissa käsittelyt olisivat joustavampia, eikä myyjää syyllistettäisi”.
- ”kukaan ei tee virheitään tahallaan ja täällä tulee sellainen olo, että myynti on välttämätön paha”.
- ”enemmän avointa keskustelua”.
- ”voimien yhdistämistä, yhdessä tekemistä ja yhteisiä keskusteluja”.
- ”Avoimuutta ja tasapuolisuutta, joustavuutta yli toimenkuvien, luottamusta toisen tukeen eli aina voi kysyä apua/ neuvoa, keskusteluyhteyttä eli voit sanoa ajatuksiasi vuorovaikutteisesti (erityisesti maanantain myyntipalaverit ovat usein kiusallisen vaiennettuja)”.

Toisena kysymyksenä oli ”mikä olisi sinusta hyvää virkistystoimintaa” ja työntekijät olivat sitä mieltä, että se olisi aktiivista toimintaa esimerkiksi ulkoilua, sauvakävelyä, laskettelua, hiihtämistä, patikointia, keilailua, hohtogolfia, lihasjumbppaa sekä kulttuuria kuten teatteria tai konsertteja.

Kolmas kysymys oli: ”Kuinka ihmissuhdeongelmiin tulisi puuttua?” ja siihen tuli seuraavanlaisia vastauksia:

- ”kun ilmenee ongelmia, ne pitää ottaa tosissaan eikä väheksyä tilannetta”.
- ”ihmissuhdeongelmat varmasti ratkeavat jos kaikki arvostavat toistensa työtä ja tekemistä ja luottaa jokaisen hoitavan työnsä”.
- ”esimiehelle myös koulutusta esimiehenä toimimiseen”.
- ”reippaasti otettava asia pöydälle eli puututtava mahdollisimman pian”.
- ”keskustelemalla”
- ”luottamuksellisesti, rakentavasti keskustellen, vuorovaikutteisesti eli on tunne siitä, että keskustellaan yhdessä eikä kommentoida ´Kuuntele, kuuntele, kuuntele...`”.

Viimeisenä kysymyksenä oli: ”Näetkö itsesi yrityksen palveluksessa vuoden päästä?” Kahdeksasta vastaajasta kuusi näki itsensä yrityksen palveluksessa vielä vuoden päästä. Kaksi vastanneista ei uskonut palvelevansa vuoden päästä Yritys X:ää: ” Toivottavasti siirryn työelämässä seuraavaan vaiheeseen tukka takana ja elämä edessä”.

9.2 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessini alkoi kesällä 2010, kun suoritin harjoittelua Yritys X:ssä. Silloin aloin miettimään aihetta, johon päädyin elokuussa. Syksyllä suoritin teemasta opinnäytetyöksi ja tutkimusmenetelmät opintojaksot ja samalla tutustuin alan kirjallisuuteen. Joulukuun mennessä olin tehnyt itselleni projektisuunnitelman ja luonnostellut opinnäytetyön rungon. Tammikuussa 2011 alkoi todellinen kirjoitusprosessi ja helmikuun aikana suoritin Yritys X:lle Työtyytyväisyyskyselyn.

Opinnäytetyöprosessi on ollut mielenkiintoinen, koska aiheena työtyytyväisyys on sellainen mikä kiinnosti minua oikeasti valitessani opinnäytetyön aiheen ja kiinnostaa vielä prosessin loppuvaiheessakin. Prosessin aikana olen oppinut paljon itsestäni ja tavastani tehdä töitä pienen stressin alla. Motivaationi työtä kohtaan on pysynyt koko ajan yhtä korkealla, välillä on tietysti ollut pieniä ”tuskavaiheita”, mutta niistäkin olen päässyt yli kunnialla.

Yhteistyö Yritys X:n kanssa sujui moitteettomasti ja sain haluamaani vapautta työn tekemiseen, mutta samalla apua sitä tarvitessani. Koen opinnäytetyön tekemisen höydylliseksi työelämää ajatellen, sillä tämä prosessi antoi minulle luottamusta, että pystyn saattamaan projektin alusta loppuun saakka valmiiksi, vaikkei kukaan olisikaan vahtimassa työni edistymistä. Työtyytyväisyyskysely vastasi juuri niihin kysymyksiin kuin sen kuuluikin vastata ja Yritys X hyötyi kyselystäni.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet

- Antila, J. 2006. Työn mielekkyydestä ja mielettömyydestä: Työpoliittinen tutkimus. Helsinki.
- Dale Timpe, A. 1989. Mikä motivoi henkilöstöä? Espoo: Amer-yhtymä Weilin+Göös kirjapaino.
- Helsilä, M.2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki: Tammi.
- Herzberg, F. One More Time: How Do You Motivate Employees? Teoksessa Harvard Business Review 01/2003.
- Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Juuti, P.1988. Työilmapiiri ja työolot. Kokemäki: JTO Tutkimuksia. Sarja 2.
- Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäminen. Helsinki: Otava.
- Kalliopuska, M. 2005. Psykologian sanasto. Helsinki: Otava.
- Lindström, K & Leppänen, A. 2002. Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Vammala:Vammalan kirjapaino Oy
- Nivaro, H. 2003. Kiinnitä huomiota johtamiseen. Fakta 9/2003, 26-27
- Peltola, H.2002. Jokaisella on juttunsa - Se nostaa mistä syttyy. Jyväskylä: Talentum.
- Peltonen, M. & Ruohotie, P. 1992. Oppimismotivaatio. Teoriaa, tutkimuksia ja esimerkkejä oppimishalukkuudesta. Keuruu: Otava, Työterveyslaitos 2003
- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat - viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita Prima.
- Suurnäkki, T, 2006. Strateginen henkilöstöjohtaminen ja työhyvinvointi- kirjoituksia arvioinnista ja kehittämisestä. Työturvallisuuskeskus, Kuntaryhmä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Uusitalo ,H.1997. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Helsinki: WSOY
- Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prime Oy
- Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen-strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Prime Oy
- Yukl, G.2002. Leadership in organisation. 5 th edition. New Jersey: Prentice- Hall, Inc.

Sähköiset lähteet

- Introspekt artikkelit. Miten työstressi syntyy? Viitattu 9.2.2011.
<http://www.introspekt.fi/artikkelit/>
- IT helps-artikkelit. Viitattu 9.2.2011.
<http://www.ithelps.fi/fi/353>

Kansanterveyslehti. Viitattu 18.1.2011.
http://www.ktl.fi/portal/suomi/julkaisut/kansanterveyslehti/lehdet_2006/nro_10_2006/tyopaikan_oikeudenmukaisuus_ja_henkiloston_terveys luettu 18.1.2011

Kookas artikkelit. Viitattu 18.1.2011.
<http://www.kookas.fi/articles/4>.

Työvoimatoimiston kotisivut. Viitattu 11.4.2011
http://www.esr.fi/mol/fi/02_tyosuhteet_ja_lait/012_yhdenvertaisuus/index.jsp

Yrityksen kotisivut 2011. Viitattu 18.1.2011.
<http://www.efg.fi/>

Wikipedia. Likertin asteikko. Viitattu 17.2.2011.
<http://fi.wikipedia.org/wiki/Likert-asteikko>

KUVAT

Kuva 1: Tutkimuksen teorianmalli; Herzbergin kahden faktorin teoria (mukaillen Herzberg 2003, 90)	9
Kuva 2: Maslow'n tarvehierarkia.....	Error! Bookmark not defined.
Kuvio 3: Vastaajien ikäjakauma n=13	21
Kuvio 4: Koulutustausta (n=12)	22
Kuvio 5: Palvelusaika Yritys X:ssä (n=13)	23
Kuvio 6: Työtyytyväisyyteni on hyvä (n=13)	23
Kuvio 7: Terveystilani on hyvä (n=13)	24
Kuvio 8: Työtyytyväisyyteni on muuttunut viimeisten 1-2 vuoden sisällä (n=13)	24
Kuvio 9: Voin vaikuttaa työhöni (n=13)	25
Kuvio 10: Saan riittävästi vastuuta (n=13)	25
Kuvio 11: Motivaationi on hyvä (n=13)	26
Kuvio 12: Työtäni arvostetaan (n=13)	26
Kuvio 13: Tunnen yksikköni tavoitteet (n=13)	27
Kuvio 14: Tunnen konsernin tavoitteet (n=13)	27
Kuvio 15: Ajatuksiani ja mielipiteitäni kuunnellaan (n=13)	28
Kuvio 16: Palkkaukseni on oikeudenmukainen (n=13)	29
Kuvio 17: Työni on kiinnostavaa (n=13)	29
Kuvio 18: Työni on haasteellista (n=13)	30
Kuvio 19: Työympäristöni on viihtyisä	30
Kuvio 20: Työvälineet ovat tarkoituksenmukaiset (n=13)	31
Kuvio 21: Työpisteeni on hiljainen (n=13)	32
Kuvio 22: Yritys X:n virkistystoiminta on hyvää (n=13)	32
Kuvio 23: Yritys X:n työilmapiiri on hyvä (n=13)	33
Kuvio 24: Työyhteisön ongelmiin puututaan herkästi (n=13)	33
Kuvio 25: Tulen toimeen työkavereideni kanssa (n=13)	34
Kuvio 26: Työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti (n=13)	34
Kuvio 27: Saan tarvittaessa apua työkavereiltani (n=13)	35
Kuvio 28: Työpaikallani esiintyy ihmissuhdeongelmia (n=13)	35
Kuvio 29: Työpaikallani on kiusaamista (n=13)	36
Kuvio 30: Tunnen Yritys X:n tavoitteet ja vision (n=13)	36
Kuvio 31: Yritys X pyrkii kehittymään (n=13)	37
Kuvio 32: Perehdytys työhön hoidetaan hyvin (n=13)	37
Kuvio 33: Yhteistyö sujuu hyvin esimiehen kanssa (n=13)	38
Kuvio 34: Yhteistyö sujuu hyvin terminaalien kanssa (n=13)	38
Kuvio 35: Yhteistyö sujuu hyvin asennusliikkeen kanssa (n=13)	39
Kuvio 36: Olen tyytyväinen esimieheni toimintaan (n=13)	39

Kuvio 37:Saun työstäni riittävästi palautetta (n=13)	40
Kuvio 38:Esimieheni osaa antaa palautetta rakentavasti (n=13)	40
Kuvio 39:Esimiestäni on helppo lähestyä (n=13)	41
Kuvio 40:Esimieheni toimii omissa työtehtävissään esimerkkinä muille (n=13)	41
Kuvio 41:Esimieheni arvostaa työtäni (n=13)	42
Kuvio 42:Esimieheni vaikuttaa positiivisesti ilmapiiriin (n=13)	42
Kuvio 43:Tiedän mitä minulta odotetaan (n=13)	43
Kuvio 44:Tiedonkulku on riittävää (n=13)	43
Kuvio 45:Tieto tärkeistä asioista tulee ajoissa (n=13).....	44
Kuvio 46:Työni aiheuttaa stressiä (n=13)	44
Kuvio 47:Työtehtäviin on riittävästi aikaa (n=13).....	45
Kuvio 48:Saun riittävästi työni vaatimaa koulutusta (n=13).....	45
Kuvio 49:Opin työssäni kokoajan uutta (n=13).....	46
Kuvio 50:Tunnen sopeutuvani yrityksessä tapahtuviin muutoksiin (n=13)	46

LIITTEET

Liite 1 Saatekirje.....	Error! Bookmark not defined.
Liite 2 Työtyytyväisyyskysely Yritys X:lle 2011	59
Liite 3 Frekvenssitaulukot	61

Liite 1

Saatekirje

Hei Yritys X:läiset!

Tämä työtyytyväisyyskysely on laadittu Laurea-ammattikorkeakoulun liiketalouden koulutusohjelman opinnäytetyötäni varten.

Opinnäytetyön aiheeni on ”Työtyytyväisyys Yritys X:ssä” ja sen tarkoituksena on saada selville työtyytyväisyyden nykytila Suomen myyntikonttoreissa ja selvittää mahdolliset ongelmat työtyytyväisyyteen liittyen.

Kysely koskee kaikkia myyntikonttoreissa työskenteleviä, pois lukien johtoryhmä. Kysely sisältää 46 väittämää ja sen täyttämiseen kuluu maksimissaan 30 minuuttia.

Vastaaminen on erityisen tärkeää, jotta saadaan selville työtyytyväisyyden nykytila, vahvuudet ja heikkoudet. Ainoastaan vastaamalla pystyt vaikuttamaan!

Maaliskuun 15.päivänä tulen Helsingin myyntikonttorille kertomaan kyselyn tuloksista ja samalla kyselyn yhteenveto on luettavissa intranetissä.

Kiitos jo etukäteen osallistumisestasi ja iloista vuotta 2011!

Vastaukset toivon viimeistään 18.2.2011 mennessä.

Ystävällisin terveisin,

Lona Poropudas (kesän 2010 myynti- ja markkinointi assistenttiharjoittelija)

Liite 2

Työtyytyväisyyskysely Yritys X:lle 2011

(Webropol-ohjelmalla toteutettu kysely Word muodossa)

- 1= Täysin eri mieltä
- 2= Melko eri mieltä
- 3= Ei eri eikä samaa mieltä
- 4= Melko samaa mieltä
- 5=Täysin samaa mieltä

TAUSTATIEDOKYSYMYKSET

Ikä
Koulutustausta
Palvelusaika Yritys X:ssä

TYÖ ITSE

- 1. Työtyytyväisyyteni on hyvä
- 2. Terveystilani on hyvä
- 3. Työtyytyväisyyteni on muuttunut viimeisen 1-2 vuoden aikana

VASTUU

- 4. Voin vaikuttaa työhöni
- 5. Saan riittävästi vastuuta

MOTIVAATIO

- 6. Motivaationi on hyvä
- 7. Työtäni arvostetaan
- 8. Tunnen yksikköni tavoitteet
- 9. Tunnen yrityksen tavoitteet
- 10. Tunnen konsernin tavoitteet
- 11. Ajatuksiani ja mielipiteitäni kuunnellaan
- 12. Palkkaukseni on oikeudenmukainen

TYÖN LUONNE JA SISÄLTÖ

- 13. Työni on kiinnostavaa
- 14. Työni on haasteellista

TYÖYMPÄRISTÖ

- 15. Työympäristöni on viihtyisä
- 16. Työturvallisuus on hyvä
- 17. Työvälineet ovat tarkoituksenmukaiset
- 18. Työpisteeni ei ole liian meluisa
- 19. Yritys X:n virkistystoiminta on hyvää
- 20. Yritys X:n työilmapiiri on hyvä

SOSIAALISET SUHTEET

- 21. Työyhteisön ongelmiin puututaan herkästi

- 22. Tulen hyvin toimeen työkavereideni kanssa
- 23. Työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti
- 24. Saan tarvittaessa apua työkavereiltani
- 25. Työpaikallani esiintyy ihmissuhdeongelmia
- 26. Työpaikallani on kiusaamista

YRITYS

- 27. Tunnen Yritys X:n tavoitteet ja vision
- 28. Yritys X pyrkii kehittymään
- 29. Työhön perehdytys hoidetaan hyvin
- 30. Yhteistyö sujuu hyvin esimiehen kanssa
- 31. Yhteistyö sujuu hyvin terminaalien kanssa
- 32. Yhteistyö sujuu hyvin Yritys X:n eri yksiköiden välillä
- 33. Yhteistyö sujuu hyvin asennusliikkeen kanssa

JOHTAMINEN JA ESIMIESTYÖ

- 35. Olen tyytyväinen esimiehieni toimintaan
- 36. Saan työstäni riittävästi palautetta
- 37. Esimies osaa antaa palautetta rakentavasti
- 38. Esimiehiäni on helppo lähestyä
- 39. Esimieheni toimii omissa työtehtävissään esimerkkinä muille
- 40. Esimieheni arvostaa työtäni
- 41. Esimieheni vaikuttaa positiivisesti ilmapiiriin
- 42. Tiedän mitä minulta odotetaan

VIESTINTÄ

- 43. Tiedonkulku on riittävää
- 44. Tieto tärkeistä asioista tulee ajoissa

TYÖSTRESSI

- 45. Työni aiheuttaa stressiä
- 46. Jos työni aiheuttaa stressiä, mikä siihen on syy
- 47. Työtehtäviin on riittävästi aikaa

TYÖSSÄOPPIMINEN

- 48. Saan riittävästi työni vaativaa koulutusta
- 49. Opin työssäni koko ajan uutta
- 50. Tunnen sopeutuvani yrityksessä tapahtuviin muutoksiin

Liite 3 Frekvenssitaulukot

Ikä			
	kpl	Suhteellinen %	Todellinen %
20-25	1	7,7	7,7
26-31	1	7,7	7,7
32-37	1	7,7	7,7
38-43	2	15,4	15,4
44-49	6	46,2	46,2
50-55	1	7,7	7,7
56-61	1	7,7	7,7
62-67	0	0	0
Yhteensä	13	100	100

sukupuoli	kpl	%
Nainen	10	76,9
Mies	3	23,1
Yhteensä	13	100

Koulutustausta	kpl	%
Ammattikoulu	0	0
Ammattikorkeakoulu	3	25
Opisto	7	58,3
Yliopisto	2	16,7
Yhteensä	12	100

Työtyytyväisyyteni on hyvä	kpl	%
Täysin eri mieltä	1	7,7
Melko eri mieltä	3	23,1
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	9	69,2
Täysin samaa mieltä	0	0
Yhteensä	13	100

Terveydentilani on hyvä	kpl	%
Täysin eri mieltä	1	7,7
Melko eri mieltä	1	7,7
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	8	61,5
Täysin samaa mieltä	3	23,1
Yhteensä	13	100

Työtyytyväisyyteni on muuttunut	kpl	%
viimeisen 1-2 vuoden sisällä		
Täysin eri mieltä	1	7,7
Melko eri mieltä	1	7,7
Ei eri eikä samaa mieltä	3	23,1
Melko samaa mieltä	6	46,2
Täysin samaa mieltä	2	15,4
Yhteensä	13	100

Voin vaikuttaa työhöni	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	2	15,4
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	10	76,9
Täysin samaa mieltä	1	7,7
Yhteensä	13	100

Saan riittävästi vastuuta	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	0	0
Ei eri eikä samaa mieltä	1	7,7
Melko samaa mieltä	7	53,8
Täysin samaa mieltä	5	38,5
Yhteensä	13	100

Motivaationi on hyvä	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	2	15,4
Ei eri eikä samaa mieltä	2	15,4
Melko samaa mieltä	8	61,5
Täysin samaa mieltä	1	7,7
Yhteensä	13	100

Työtäni arvostetaan	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	2	15,4
Ei eri eikä samaa mieltä	3	23,1
Melko samaa mieltä	5	38,5
Täysin samaa mieltä	3	23,1
Yhteensä	13	100

Tunnen yksikköni tavoitteet	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	0	0
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	4	30,8
Täysin samaa mieltä	9	69,2
Yhteensä	13	100

Tunnen yrityksentavoitteet	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	0	0
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	4	30,8
Täysin samaa mieltä	9	69,2
Yhteensä	13	100

Tunnen konsernin tavoitteet	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	0	0
Ei eri eikä samaa mieltä	1	7,7
Melko samaa mieltä	6	46,2
Täysin samaa mieltä	3	46,2
Yhteensä	13	100

Ajatuksiani ja mielipiteitäni kuunnellaan	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	3	23,1
Ei eri eikä samaa mieltä	1	7,7
Melko samaa mieltä	6	46,2
Täysin samaa mieltä	3	23,1
Yhteensä	13	100

Palkkaukseni on oikeudenmukainen	kpl	%
Täysin eri mieltä	2	15,4
Melko eri mieltä	9	69,2
Ei eri eikä samaa mieltä	1	7,7
Melko samaa mieltä	0	0
Täysin samaa mieltä	1	7,7
Yhteensä	13	100

Työni on kiinnostavaa	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	0	0
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	6	46,2
Täysin samaa mieltä	7	53,8
Yhteensä	13	100

Työni on haasteellista	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	0	0
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	7	53,8
Täysin samaa mieltä	6	46,2
Yhteensä	13	100

Työympäristöni on viihtyisä	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	0	0
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	6	46,2
Täysin samaa mieltä	7	53,8
Yhteensä	13	100

Työvälineet ovat tarkoituksenmukaiset	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	3	23,1
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	7	53,8
Täysin samaa mieltä	3	23,1
Yhteensä	13	100

Työpisteeni on hiljainen	kpl	%
Täysin eri mieltä	2	15,4
Melko eri mieltä	2	15,4
Ei eri eikä samaa mieltä	3	23,1
Melko samaa mieltä	4	30,8
Täysin samaa mieltä	2	15,4
Yhteensä	13	100

Yritys X:n virkistystoiminta on hyvää	kpl	%
Täysin eri mieltä	3	23,1
Melko eri mieltä	5	38,5
Ei eri eikä samaa mieltä	3	23,1
Melko samaa mieltä	2	15,4
Täysin samaa mieltä	0	0
Yhteensä	13	100

Yritys X:n työilmapiiri on hyvä on hyvää	kpl	%
Täysin eri mieltä	1	7,7
Melko eri mieltä	2	15,4
Ei eri eikä samaa mieltä	1	7,7
Melko samaa mieltä	8	61,5
Täysin samaa mieltä	1	7,7
Yhteensä	13	100

Työyhteisön ongelmiin puututaan herkästi	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	4	30,8
Ei eri eikä samaa mieltä	7	53,8
Melko samaa mieltä	2	15,4
Täysin samaa mieltä	0	0
Yhteensä	13	100

Tulen toimeen työkavereideni kanssa	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	0	0
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	5	38,5
Täysin samaa mieltä	8	61,5
Yhteensä	13	100

Työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti	kpl	%
Täysin eri mieltä	1	7,7
Melko eri mieltä	3	23,1
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	8	61,5
Täysin samaa mieltä	1	7,7
Yhteensä	13	100

Saan tarvittaessa apua työkavereiltani	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	0	0
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	6	46,2
Täysin samaa mieltä	7	53,8
Yhteensä	13	100

Työpaikallani esiintyy ihmissuhdeongelmia	kpl	%
Täysin eri mieltä	2	15,4
Melko eri mieltä	3	23,1
Ei eri eikä samaa mieltä	6	46,2
Melko samaa mieltä	2	15,4
Täysin samaa mieltä	0	0
Yhteensä	13	100

Työpaikallani on kiusaamista	kpl	%
Täysin eri mieltä	7	53,8
Melko eri mieltä	2	15,4
Ei eri eikä samaa mieltä	3	23,1
Melko samaa mieltä	1	7,7
Täysin samaa mieltä	0	0
Yhteensä	13	100

Tunnen Yritys X:n tavoitteet ja vision	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	0	0
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	4	30,8
Täysin samaa mieltä	9	69,2
Yhteensä	13	100

Yritys X pyrkii kehittymään	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	0	0
Ei eri eikä samaa mieltä	1	7,7
Melko samaa mieltä	4	30,8
Täysin samaa mieltä	8	61,5
Yhteensä	13	100

Perehdytys työhön hoidetaan hyvin	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	4	30,8
Ei eri eikä samaa mieltä	3	23,1
Melko samaa mieltä	6	46,2
Täysin samaa mieltä	0	0
Yhteensä	13	100

Yhteistyö sujuu hyvin esimiehen kanssa	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	1	7,7
Ei eri eikä samaa mieltä	2	15,4
Melko samaa mieltä	5	38,5
Täysin samaa mieltä	5	38,5
Yhteensä	13	100

Yhteistyö sujuu hyvin terminaalin kanssa	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	1	7,7
Ei eri eikä samaa mieltä	4	30,8
Melko samaa mieltä	5	38,5
Täysin samaa mieltä	3	23,1
Yhteensä	13	100

Yhteistyö sujuu hyvin asennusliikkeen kanssa	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	0	0
Ei eri eikä samaa mieltä	4	30,8
Melko samaa mieltä	6	46,2
Täysin samaa mieltä	3	23,1
Yhteensä	13	100

Olen tyytyväinen esimieheni toimintaan	kpl	%
Täysin eri mieltä	1	7,7
Melko eri mieltä	1	7,7
Ei eri eikä samaa mieltä	1	7,7
Melko samaa mieltä	7	53,8
Täysin samaa mieltä	3	23,1
Yhteensä	13	100

Saan työstäni riittävästi palautetta	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	2	15,4
Ei eri eikä samaa mieltä	4	30,8
Melko samaa mieltä	6	46,2
Täysin samaa mieltä	1	7,7
Yhteensä	13	100

Esimies osaa antaa palautetta rakentavasti	kpl	%
Täysin eri mieltä	1	7,7
Melko eri mieltä	2	15,4
Ei eri eikä samaa mieltä	1	7,7
Melko samaa mieltä	6	46,2
Täysin samaa mieltä	3	23,1
Yhteensä	13	100

Esimiehiäni on helppo lähestyä	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	1	7,7
Ei eri eikä samaa mieltä	1	7,7
Melko samaa mieltä	6	46,2
Täysin samaa mieltä	5	38,5
Yhteensä	13	100

Esimieheni toimii omissa työtehtävissään esimerkkinä muille	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	2	15,4
Ei eri eikä samaa mieltä	5	38,5
Melko samaa mieltä	3	23,1
Täysin samaa mieltä	3	23,1
Yhteensä	13	100

Esimieheni arvostaa työtäni	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	2	15,4
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	7	53,8
Täysin samaa mieltä	4	30,8
Yhteensä	13	100

Esimies vaikuttaa positiivisesti ilmapiiriin	kpl	%
Täysin eri mieltä	1	7,7
Melko eri mieltä	2	15,4
Ei eri eikä samaa mieltä	2	15,4
Melko samaa mieltä	7	53,8
Täysin samaa mieltä	1	7,7
Yhteensä	13	100

Tiedän mitä minulta odotetaan	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	2	15,4
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	7	53,8
Täysin samaa mieltä	4	30,8
Yhteensä	13	100

Tiedonkulku on riittävää	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	5	38,5
Ei eri eikä samaa mieltä	2	15,4
Melko samaa mieltä	5	38,5
Täysin samaa mieltä	1	7,7
Yhteensä	13	100

Tieto tärkeistä asioista tulee ajoissa	kpl	%
Täysin eri mieltä	1	7,7
Melko eri mieltä	2	15,4
Ei eri eikä samaa mieltä	3	23,1
Melko samaa mieltä	5	38,5
Täysin samaa mieltä	2	15,4
Yhteensä	13	100

Työni aiheuttaa stressiä	kpl	%
Täysin eri mieltä	1	7,7
Melko eri mieltä	2	15,4
Ei eri eikä samaa mieltä	4	30,8
Melko samaa mieltä	5	38,5
Täysin samaa mieltä	1	7,7
Yhteensä	13	100

Työtehtäviin on riittävästi aikaa	kpl	%
Täysin eri mieltä	2	15,4
Melko eri mieltä	3	23,1
Ei eri eikä samaa mieltä	5	38,5
Melko samaa mieltä	3	23,1
Täysin samaa mieltä	0	0
Yhteensä	13	100

Saan riittävästi työni vaatimaa koulutusta	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	5	38,5
Ei eri eikä samaa mieltä	4	30,8
Melko samaa mieltä	4	30,8
Täysin samaa mieltä	0	0
Yhteensä	13	100

Opin työssäni koko ajan uutta	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	1	7,7
Ei eri eikä samaa mieltä	2	15,4
Melko samaa mieltä	6	46,2
Täysin samaa mieltä	4	30,8
Yhteensä	13	100

Tunnen sopeutuvani yrityksessä tapahtuviin muutoksiin	kpl	%
Täysin eri mieltä	0	0
Melko eri mieltä	1	7,7
Ei eri eikä samaa mieltä	0	0
Melko samaa mieltä	9	69,2
Täysin samaa mieltä	3	23,1
Yhteensä	13	100